

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE LABORES

I SEMESTRE DE 2012

*INFORME DE LABORES
I SEMESTRE DE 2012*

	Pág.
1. <i>RESUMEN EJECUTIVO.....</i>	<i>5</i>
2. <i>AUDITORIA FINANCIERA</i>	
2.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....</i>	<i>31</i>
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>31</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>49</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>67</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>93</i>
2.2 <i>Seguimiento de recomendaciones.....</i>	<i>117</i>
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>118</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>129</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>136</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>153</i>
2.3 <i>Reseguimiento de recomendaciones.....</i>	<i>174</i>
<i>Area Egresos.....</i>	<i>175</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>181</i>
3. <i>AUDITORIA INFORMATICA</i>	
3.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....</i>	<i>184</i>
<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....</i>	<i>184</i>
<i>Area Comercial.....</i>	<i>213</i>

	<i>Area Distribución.....</i>	<i>222</i>
	<i>Area Producción y Desarrollo.....</i>	<i>224</i>
	<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>227</i>
<i>3.2</i>	<i>Seguimiento de recomendaciones.....</i>	<i>237</i>
	<i>Area Tecnología de Información.....</i>	<i>238</i>
	<i>Area Comercial.....</i>	<i>253</i>
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética.....</i>	<i>257</i>
	<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>257</i>
<i>3.3</i>	<i>Reseguimiento de recomendaciones.....</i>	<i>265</i>
	<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....</i>	<i>266</i>
	<i>Area Comercial.....</i>	<i>272</i>
	<i>Area Distribución.....</i>	<i>286</i>
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética.....</i>	<i>291</i>
	<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>294</i>
<i>4.</i>	<i>OTRAS ACTIVIDADES.....</i>	<i>299</i>
	<i>ANEXO N° 1.....</i>	<i>304</i>
	<i>ANEXO N° 2.....</i>	<i>320</i>

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 2012, 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 21 evaluaciones (incluye 4 estudios que a la fecha de cierre del semestre anterior, se encontraban en proceso de ejecución) en las que se formularon 124 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 43% 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 50 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 13 auditorajes.

1.2 AUDITORIA FINANCIERA

1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre de 2012 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: planificación y administración de proyectos. Subproceso: supervisar e inspeccionar la construcción de las obras, fabricación y montaje de equipos de los proyectos de generación (Alcance: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: suministrar servicios gráficos (Alcance: trabajos efectuados por la Sección Publicaciones).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: existencias de materiales en bodegas).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros (Alcance: fondos de trabajo bajo la modalidad de uso de tarjetas de débito).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros (Alcance: estados financieros auditados).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros (Alcance: revisión de cuentas contables).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros (Alcance: arqueos de fondos de cambio asignados a cajeros de las Sucursales).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros (Alcance: ejecución del presupuesto institucional).*
- *Estudio especial (Alcance: servicios preventivos y de asesoría – proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior).*

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

- *Proceso: administración de activos. Subprocesos: contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados (Alcance: pagos a proveedores).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: alquiler de materiales, transformadores, postes, fibra óptica, ductos y fuentes de poder).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros (Alcance: cuentas por cobrar).*
- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subprocesos: administrar el sistema de gestión de riesgos laborales; implementar acciones para mitigar riesgos laborales.*
- *Proceso: gestión estratégica empresarial. Subprocesos: desarrollar y normalizar documentos de gestión administrativa; desarrollar estudios de carácter administrativo.*

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 algunas de esas recomendaciones:

A) PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa Inferior

Comprobar que una vez que las láminas de acero son entregadas por el proveedor, el personal del ICE lleva a cabo la verificación y análisis citados en las condiciones generales del concurso respectivo. Es necesario solicitar la evidencia que respalde los resultados obtenidos al efectuar las pruebas correspondientes.

Evaluar la posibilidad de determinar la cantidad de bóvedas que han sido instaladas en la base de los arcos del túnel (esta labor se podría realizar considerando los diseños elaborados por el ICE). Es conveniente mantener actualizada dicha información.

Analizar la posibilidad de asignarle más recursos al Área Civil, de manera que esta dependencia pueda inspeccionar las obras civiles durante todas las jornadas del proceso constructivo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las gestiones que correspondan.

Obtener del funcionario respectivo del ICE, la justificación de porque es necesario disponer de dos equipos robojet para realizar los trabajos del Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones para que en las solicitudes de compra de materiales y equipo que se generen en lo sucesivo, se anoten las razones más relevantes que justifican la necesidad planteada; de manera que se atienda en forma adecuada lo establecido en la normativa vigente.

Preparar un documento que evidencie las labores de supervisión que ejecutan los inspectores en relación con las pruebas físicas, la cantidad de personal, la metodología utilizada, los lugares, fecha y hora. Asimismo, es conveniente que esos reportes sean presentados a la jefatura del Departamento Construcción de Proyectos de Generación, para que esta instancia se informe de los resultados obtenidos y realice las acciones que considere pertinentes.

Implantar un mecanismo de control que permita verificar en forma selectiva, que el monto de la mano de obra que el ICE reporta está siendo utilizada en los trabajos respectivos, es correcto. Es necesario que esa labor se lleve a cabo periódicamente y se respalde para disponer de la evidencia requerida.

Efectuar pruebas físicas de los bienes custodiados en el Almacén del Plantel Peñas Blancas, con el propósito de verificar la veracidad de las cantidades que muestran los registros, así como para observar, entre otros aspectos, temas referidos a la seguridad y las condiciones en que se encuentran estos artículos. Es necesario que ese mecanismo de control se aplique periódicamente y se mantenga evidencia de que esa labor se lleva a cabo.

Incluir en los informes que se preparan, las labores de inspección realizadas para determinar los materiales gastados, la actividad correspondiente y los resultados obtenidos. Asimismo, incorporar a esos documentos la comprobación de que las existencias que refleja el SIPP (Sistema de información para proyectos) a una fecha determinada más los artículos utilizados, coinciden con el total de materiales adquiridos.

Determinar si el contrato permite que la CNFL pueda recuperar el gasto incurrido por las "llaves de impacto" que no fueron utilizadas por el ICE. Con base en los resultados obtenidos, gestionar ante el respectivo funcionario del ICE, la aplicación de las acciones que correspondan.

En futuros contratos similares al que nos ocupa, considerar la inclusión de mecanismos para que en el caso de exceso en las cantidades de materiales solicitadas por el contratista respectivo, la CNFL pueda recuperar el costo de aquellos que no sean utilizados.

Realizar el seguimiento de las recomendaciones planteadas por el Panel de Consultores que se encuentran en proceso o pendientes de implementar, de manera que sean concluidas oportunamente. Es necesario documentar las labores realizadas con ese propósito, con el fin de disponer de la evidencia requerida.

B) TRABAJOS EFECTUADOS POR LA SECCION PUBLICACIONES

Coordinar con el funcionario correspondiente de la Regencia Ambiental, la confección y publicación en la intranet de las restantes hojas de seguridad de los productos químicos que carecen de esa información en el formato homologado. Es necesario realizar el seguimiento requerido para lograr el cumplimiento de las disposiciones incluidas en la normativa citada, así como mantener evidencia de que dicha labor fue llevada a cabo.

Indicar a la Sección Salud Ocupacional, que determine las especificaciones técnicas del equipo de protección que tiene que adquirir la Sección Publicaciones (respirador, anteojos y pechera), así como que recomienden cuándo deben ser utilizados por los operarios de esta dependencia. Una vez que reciban esta información, es necesario que gestionen la adquisición de los implementos citados.

Comunicar a los funcionarios que tienen contacto con productos químicos, que obligatoriamente deben utilizar los implementos de protección personal indicados en la hoja de seguridad. Es necesario verificar periódicamente su cumplimiento y dejar evidencia de esta labor.

Plantear a la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, la posibilidad de asignarle prioridad 1 a la remodelación de las instalaciones que requiere la Sección Publicaciones, para lo cual es necesario detallar ampliamente las obras a realizar y la justificación correspondiente.

Solicitar al funcionario correspondiente del Area Programas Ambientales, que periódicamente envíe a los puestos de seguridad del Plantel Río Virilla, la copia del inventario de los productos químicos almacenados en la Sección Publicaciones, de las hojas de seguridad y de la lista actualizada del personal de la Regencia Ambiental.

Implantar los mecanismos de control incluidos en el informe IPEVARIL que fue enviado a la Sección Publicaciones en octubre de 2010. Es necesario coordinar su aplicación con el funcionario correspondiente de la Sección Salud Ocupacional.

Plantear a la Sección Control de Presupuesto, la solicitud de asignación de recursos adicionales para disponer del monto que permita comprar un sistema de detección contra incendios.

Analizar en conjunto con la Gerencia, la posibilidad de reducir el número de ejemplares que se imprime de la revista Electronoticias. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

C) EXISTENCIAS DE MATERIALES EN BODEGAS (*Sección Servicios Telemáticos, Sección Plantas Hidroeléctricas, Sección Transportes y Taller*)

Solicitar a la jefatura de la Sección Almacén que excluya de las bodegas de las secciones citadas, la cantidad de los artículos detallados en los anexos que se adjuntaron a los informes enviados.

Coordinar con las dependencias que corresponda, la destrucción de los artículos detallados en el anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado, considerando lo establecido en la normativa aplicable a este tipo de actividades.

Coordinar con la jefatura de la Sección Almacén, el traslado de los artículos citados en los anexos que se adjuntaron a los informes enviados; para que esa dependencia gestione su venta, donación o destrucción, según corresponda, considerando lo establecido en la normativa aplicable a este tipo de actividades.

Implantar la práctica de que antes de tramitar la compra de algún artículo, el funcionario correspondiente de la Sección Transportes y Taller observe las unidades que el SIAPRO (Sistema de aprovisionamiento) reporta como disponibles, así como los valores mínimos y máximos que fueron definidos por la Sección Almacén; de forma tal que no se adquieran innecesariamente cantidades adicionales.

Indicar a los responsables de las bodegas mencionadas en los informes enviados, que implanten la práctica de revisar periódicamente la cantidad de materiales que custodian, con el propósito que puedan determinar en forma oportuna aquellos que no son utilizados regularmente. Con base en los

resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias ante la jefatura de la Sección Almacén, según corresponda.

D) FONDOS DE TRABAJO (*Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*)

Definir formalmente el monto de efectivo que debe disponer la Encargada del Fondo, para atender los gastos menores del Proyecto.

Establecer una adecuada separación de las funciones relacionadas con la administración del Fondo, de manera que las mismas no estén concentradas en una sola persona.

Implantar los mecanismos de control que consideren necesarios, para que en lo sucesivo se aplique la normativa interna que corresponda para adquirir artículos similares a los citados en esta observación (baterías y cargadores de computadoras portátil, camisas que inspectores de campo).

E) USO DE TARJETA DE COMPRAS INSTITUCIONALES

Recordar a las jefaturas de las dependencias que corresponda, que deben cumplir el punto F del procedimiento "Pago de bienes y servicios con efectivo". Asimismo, que es necesario que en los comprobantes de los casos de excepción en los que utilicen efectivo, se anoten las razones por las cuales siguieron esa modalidad (salvo cuando la normativa lo permite, como por ejemplo el pago de viáticos, peajes y tributos).

Comunicar a las jefaturas de las dependencias respectivas, que deben cumplir lo establecido en el punto 6.26 del procedimiento que se aplica en esta actividad, en lo que corresponde a la desactivación temporal de la tarjeta.

Incorporar al procedimiento que regula estas operaciones, la responsabilidad de las jefaturas respectivas de asignar a un funcionario la tarea de preparar un informe mensual por cada titular que usa la Tarjeta. Asimismo, plantear esta modificación a las instancias que corresponda y una vez que se cuente con la aprobación requerida, emitir un comunicado general indicando el ajuste realizado.

F) ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

Las pruebas selectivas que fueron efectuadas durante la ejecución de este estudio (en función del alcance establecido y las muestras definidas), reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

G) INSPECCION DE OBRAS

Implantar el seguimiento requerido para verificar que se lleven a cabo las gestiones relacionadas con la construcción de las cunetas pendientes que forman parte del asfaltado de un camino en San Buenaventura de Miramar de Puntarenas (Proyecto Eólico San Buenaventura); o en su defecto se utilice la garantía reteniendo la suma que corresponda.

Definir claramente las tareas que tienen que verificar los inspectores de campo a los que en lo sucesivo se les asigne la responsabilidad de supervisar construcciones contratadas. Asimismo, en forma oportuna deben suministrarles una copia de los planos respectivos, de manera que puedan comprobar distintos aspectos que se detallan en esos documentos, como por ejemplo las cantidades de obras.

H) REVISION DE CUENTAS CONTABLES

Revisar periódicamente la información que se detalla de los activos que han sido retirados, para comprobar que no reflejen ningún saldo. Es necesario documentar la aplicación de este mecanismo de control, de forma tal que exista evidencia de la ejecución de dicha labor.

Establecer el monto que es necesario registrar por concepto de depreciación, en el caso de aquellos activos que según la fecha de adquisición deberían estar totalmente depreciados. Con base en los resultados obtenidos, realizar los ajustes contables que correspondan.

Determinar conjuntamente con el funcionario respectivo de la Dirección Tecnologías de la Información, la causa que está originando que activos reflejen depreciación acumulada que no esté acorde con la fecha de adquisición. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que permitan evitar la recurrencia de los aspectos comentados.

Modificar la vida útil de los activos que se detallan en el anexo N° 3 que se adjuntó al informe enviado, de manera que los mismos se clasifiquen como depreciados. Asimismo, aplicar esta medida en casos similares que se presenten en lo sucesivo.

I) PANELES FOTOVOLTAICOS

Realizar las acciones necesarias para lograr que los sistemas fotovoltaicos que se mantienen almacenados, a la brevedad sean instalados a los clientes respectivos.

Girar instrucciones a los funcionarios que se encargan de gestionar compras similares a la indicada en este informe, para que antes de que las solicitudes sean enviadas a la dependencia correspondiente, se consideren todos los aspectos relevantes establecidos en la normativa aplicable.

J) ARQUEOS DE FONDOS DE CAMBIO ASIGNADOS A CAJEROS DE LAS SUCURSALES
Las pruebas selectivas que fueron efectuadas durante la ejecución de este estudio (en función del alcance establecido y las muestras definidas), reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva. Las debilidades de control que se determinaron en esta evaluación, fueron subsanadas durante el desarrollo de la misma.

K) PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

Analizar la conveniencia de modificar la normativa citada en la observación A) de este informe, considerando la práctica que se está utilizando; o realizar el proceso presupuestario siguiendo lo establecido en dicha normativa (si varían las metas de gestión del programa de inversiones, las modificaciones presupuestarias deben ser aprobadas por el Consejo de Administración). Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones requeridas.

Indicar a las dependencias que corresponda, que deben fortalecer las labores relacionadas con la estimación del costo de las obras que incluyen en el presupuesto institucional.

Solicitar a la encargada del Archivo Institucional, la ampliación del plazo de conservación de los documentos que la Sección Control de Presupuesto recibe de las dependencias, respecto de la formulación del presupuesto.

Plantear al funcionario correspondiente de la Dirección Tecnologías de la Información, que desarrolle un sistema automatizado que comprenda la formulación y el detalle de las metas de gestión establecidas en el POI, así como que permita relacionar los informes de avance físico con los montos de ejecución presupuestaria que se reflejan en el SACP.

Determinar conjuntamente con la jefatura del Departamento Recursos Naturales, si el monto de la meta citada en este informe que fue incluido en el POI del 2012, requiere ser ajustado. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Implantar la práctica de solicitar a las dependencias, cuando corresponda, las aclaraciones necesarias para que la formulación del presupuesto no contemple

errores, así como para que los recursos monetarios que se asignen en el POI, sean correctos y concordantes con las metas de gestión definidas.

L) PROYECTO HIDROELECTRICO BALSA INFERIOR (*Servicios preventivos*)

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, en el documento que se adjuntó al informe enviado se incluyen situaciones referidas al “deslizamiento Coyolar” que se presenta en la zona donde se construye el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior. Los resultados que fueron determinados se fundamentan en la revisión de información relacionada con el estudio de factibilidad, las pruebas y visitas al sitio llevadas a cabo por el Auditor encargado de la evaluación, así como consultas planteadas a las personas respectivas.

Es conveniente que la Administración valore el riesgo que se podría derivar de los aspectos que comprende cada una de las conclusiones formuladas y con base en los resultados obtenidos, realice las acciones que estime pertinentes.

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:

- *Proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Desarrollo de infraestructura civil.*
- *Terrenos y seguridad de las instalaciones.*
- *Dotación y remuneración de recurso humano.*
- *Declaración jurada de bienes.*
- *Selección y reclutamiento de personas de primer ingreso.*
- *Faltante de fondos.*

- *Gestión estratégica empresarial.*
- *Actividades que realiza la Sección Salud Ocupacional.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 113 recomendaciones formuladas, 91 habían sido atendidas (81%), 21 estaban en ese proceso (18%) y 1 se encontraba pendiente de aplicar (1%).

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:

- *Administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias.*
- *Gestión ambiental.*
- *Desarrollo de la comunicación externa.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 11 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 5 habían sido atendidas (45%) y 6 estaban en ese proceso (55%).

1.3. AUDITORIA INFORMATICA

1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre de 2012 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema de Transformadores - SIT).*
- *Proceso: infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: mantener la infraestructura de tecnologías de información y comunicación (Alcance: Secciones Administración de la Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Sección Servicios Telemáticos).*

- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados (Alcance: Dirección Tecnologías de la Información, Sección Servicios Telemáticos).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Información Geográfica-SIGEL).*
- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: gestión y conservación de la información en archivos electrónicos (Alcance: Área Gestión Administrativa y Técnica, Archivo Central).*
- *Proceso: dotar de infraestructura de tecnología de información y comunicaciones. Subproceso: mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación (Alcance: Sección Operaciones y Procesamiento de la Información, Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados).*
- *Proceso: gestión de cobro de recibos. Subproceso: gestionar la morosidad (Alcance: Secciones Gestión Social y Cobro Administrativo, Tesorería).*
- *Proceso: facturar y distribuir recibos. Subproceso: administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (Alcance: Sección Administración de Sistemas, Sucursales).*
- *Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente vía telefónica (Alcance: Sección Servicios en Línea).*
- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: brindar mantenimiento preventivo, brindar mantenimiento correctivo (Alcance: red eléctrica subterránea y aérea).*
- *Proceso: generar energía eléctrica. Subprocesos: producir energía eléctrica, controlar compra de energía eléctrica (Alcance: plantas hidroeléctricas Anonos, Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo, Sección Administración de la Energía).*
- *Estudio especial: Norma Internacional de Seguridad de la Información-INTE ISO 27002:2005 (Alcance: Sistema Administración de Contrataciones-SIACO).*

Cabe mencionar que al 31 de junio se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

- *Proceso: servicios brindados por el Departamento Usuario. Subproceso: implementar equipo de cómputo y periféricos (Alcance: Sección Servicios de Internet).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Control Interno-GAE).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar y desarrollar sistemas automatizados de información (Alcance: sistema procesamiento comercial-PROCOM).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones-(MORPHO).*
- *Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas trifásicos de medición (Alcance: Sucursales Guadalupe, Central, Desamparados; Secciones Administración de la Energía, Control Técnico Comercial).*
- *Proceso: gestionar cobro y devoluciones. Subproceso: devoluciones de efectivo (Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central, Heredia, Escazú, Agencia Metropolitana).*
- *Proceso: atender al cliente. Subproceso: atender al cliente en ventanilla (Alcance: Sucursales Guadalupe, Heredia y Escazú).*
- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico de las plantas hidroeléctricas, gestionar el mantenimiento electromecánico (Alcance: plantas hidroeléctricas Brasil, Electriona, Cote; subestaciones Brasil, Electriona, Cote, Escazú, Lindora, Sabanilla, Guadalupe).*

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 destacan algunas de esas recomendaciones:

A) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema de Transformadores-SIT, Departamento Redes Eléctricas, Sección Sistemas de Información Técnicos*)

Girar instrucciones para que se designe un trabajador que sustituya al administrador del SIT, cuando este requiera ausentarse de sus labores. Es necesario brindarle a esa persona la capacitación que le permita atender las responsabilidades relacionadas con la administración del sistema. Asimismo, es conveniente comunicarles a los usuarios del SIT el nombre de este funcionario.

Solicitar al administrador del SIT que lleve a cabo las acciones necesarias para eliminar del sistema el código de las personas que actualmente se encuentran cesantes, así como de funcionarios que están activos pero no requieren acceso. Asimismo, en el documento que comprende las responsabilidades del administrador, es necesario incluir las acciones que deben ser ejecutadas en relación con la depuración periódica de los derechos de acceso.

Girar instrucciones para que se preparen informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del SIT. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales jefaturas serán remitidos y la periodicidad con que serán formulados estos informes. Asimismo, en el documento que contiene las funciones y responsabilidades del administrador, es necesario incluir una disposición para que se elaboren estos reportes.

Elaborar un documento que incluya las razones por las cuales no han sido atendidas las solicitudes de mantenimiento enviadas por el administrador del SIT a la Sección Sistemas de Información Técnicos, así como las acciones que serán llevadas a cabo con ese propósito y el plazo en que será ejecutada cada una de ellas.

Preparar un documento que comprenda los inconvenientes que han ocasionado que los "hand held" no estén siendo utilizados y determinar si los funcionarios respectivos tienen responsabilidad de que se presentara esa situación. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Confeccionar un cronograma de las actividades que deben ser llevadas a cabo para lograr la utilización de los "hand held".

B) INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
(*Departamento Comunicaciones, Departamento Infraestructura*)

Solicitar que se preparen indicadores de calidad relacionados con los servicios brindados o las actividades que se llevan a cabo en el Departamento Comunicaciones y en la Sección Administración de la Red de Sistemas de Información. Es conveniente que esos indicadores se incluyan en los informes de gestión elaborados en dichas dependencias.

Girar instrucciones para que se defina la periodicidad con que deben ser preparados los informes de gestión de la Sección Administración de la Red de Sistemas de Información. Es conveniente que en estos documentos se incluyan datos referidos a los servicios y actividades a cargo de esa dependencia.

C) ADMINISTRAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
(*Dirección Tecnologías de la Información, Sección Servicios Telemáticos*)

Girar instrucciones para que se elabore un documento que incluya la justificación por la que no se aprobaron las “Normas para la Prestación de Servicios en Sistemas de Información por parte de Terceros”, como parte del plan de tratamiento para minimizar los riesgos identificados en la implementación del SEVRI de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI). Es conveniente establecer una alternativa que comprenda las acciones que podrían ser aplicadas para controlar los riesgos identificados en esta dependencia. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para verificar que dichas acciones sean atendidas en los plazos establecidos.

Solicitar que en futuras ampliaciones de contrataciones de bienes y servicios que tramite la DTI, los funcionarios encargados indiquen que la ampliación es un complemento de la contratación original y que se mantienen las condiciones de la misma (precio, tiempo de entrega, características técnicas, etc). Es conveniente que antes de llevar a cabo las solicitudes de ampliación, se realice un análisis que respalde adecuadamente los requerimientos que deben ser atendidos. Asimismo, es necesario recordar al personal responsable de esta actividad en la DTI, la importancia de cumplir lo que establece el artículo 17 del Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del ICE.

Preparar un documento que comprenda las razones por las cuales, no han sido aplicadas las acciones detalladas en el plan elaborado para subsanar las vulnerabilidades comunicadas por la empresa consultora (“Informe Técnico de Diagnóstico de Seguridad y Desempeño de la Red”). Es conveniente definir los plazos para la implantación de dichas acciones y efectuar el seguimiento requerido para lograr su cumplimiento en forma oportuna.

Solicitar que los funcionarios encargados de tramitar el pago a los proveedores de los servicios contratados, verifiquen que el adjudicatario cumple el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS. Es conveniente documentar la gestión efectuada para esos efectos.

Establecer que en la Sección Electrónica Digital se implante un mecanismo para controlar la planificación, la ejecución y los recursos utilizados en los proyectos de instalación y mantenimiento de la red de infocomunicaciones. Asimismo, es necesario que se elaboren informes periódicos que comprendan indicadores referidos a medir la gestión que realiza esa dependencia en relación con los trabajos ejecutados y en proceso (lugar de instalación, tipo y cantidad de materiales utilizados, tiempo requerido, inventarios, funcionarios encargados etc.). Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, la frecuencia y a cuales jefaturas serán remitidos dichos informes.

Solicitar que se prepare un informe, que comprenda los inconvenientes por los cuales no se documentó el análisis efectuado por el Departamento Usuario para justificar la necesidad de la adquisición del equipo citado. Es conveniente que al tramitar solicitudes de compra de equipo de cómputo, se justifique la configuración que se está solicitando.

Girar instrucciones para que en el Departamento Usuario, se elabore un documento formal que detalle la justificación por la cual se recibió equipo con características diferentes de las solicitadas.

Establecer que en el Departamento Usuario, se prepare un documento formal que detalle las pruebas que se le realizaron a estos artículos, así como las que en lo sucesivo serán aplicadas al equipo de cómputo después de su adquisición, con el propósito de verificar que cumplen el objetivo para el cual se compraron. Es conveniente mantener esta información disponible para otras dependencias, de manera que puedan efectuar comparaciones en relación con futuras contrataciones.

D) INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (*Dirección Tecnologías de la Información*)

Definir los aspectos relacionados con la coordinación formal que debe existir entre el Departamento Infraestructura y el Departamento Comunicaciones, referida a la gestión de administrar las redes de comunicación de la CNFL. Es conveniente tomar en cuenta los documentos a nivel de borrador que han sido preparados por los departamentos citados. Asimismo, es necesario que una vez ejecutada esta actividad, dichos documentos se oficialicen mediante las instancias correspondientes.

Cumplir el requerimiento del documento que contiene los “Estándares de infraestructura”, tomando en cuenta lo que se determine para atender el aspecto planteado en la recomendación N° 2 de este informe. En el documento citado es conveniente incluir asuntos relacionados con los servicios de administración de redes de comunicación no propios de la DTI.

Evaluar la conveniencia de implementar “Acuerdos de nivel de servicio” entre el Departamento Infraestructura y el Departamento Comunicaciones, con el propósito de coordinar los servicios de red que se requieran brindar entre estas dos dependencias.

Implantar un mecanismo a nivel de la DTI, que permita evidenciar el ejercicio de la rectoría de esta dependencia respecto de los servicios de administración de las redes de comunicación. Asimismo, es conveniente analizar la posibilidad de implementar dicho mecanismo para la totalidad de los servicios de TIC que se brindan en la CNFL.

E) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Información Geográfica-SIGEL*)

Las pruebas selectivas que fueron efectuadas durante la ejecución de este estudio (en función del alcance establecido y las muestras definidas), reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

F) ADMINISTRAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (*Área Gestión Administrativa y Técnica, Archivo Central*)

Girar instrucciones para que se realice un análisis formal que determine la conveniencia de disponer en un plazo razonable, de la automatización de las actividades que se ejecutan en el Archivo Central en relación con la gestión documental. Es conveniente evidenciar los resultados obtenidos y con base en los mismos, efectuar las acciones que correspondan.

Solicitar que se coordine formalmente con el administrador del Orb-e, la viabilidad de utilizar este sistema para automatizar las actividades que se llevan a cabo en el Archivo Central.

G) INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (*Sección Operaciones y Procesamiento de la Información, Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados*)

Girar instrucciones para que en la Sección Operaciones y Procesamiento de la Información, se realicen oportunamente las actividades incorporadas en el plan de acción formulado para disminuir las brechas identificadas en la autoevaluación anual de control interno del último período. Asimismo, es

necesario justificar de manera formal los casos en que estas no pueden ser llevadas a cabo.

H) GESTIÓN DE COBRO DE RECIBOS DE SERVICIOS PREFERENCIALES

Establecer que se continúen elaborando informes mensuales relacionados con la gestión a cargo de la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente incluir indicadores que permitan medir el resultado de las actividades que se llevan a cabo en esta dependencia.

Girar instrucciones para que en las sucursales se cumpla lo establecido en el punto 6.69 del procedimiento "Gestión de Cobro a Clientes por Facturas Pendientes". Es conveniente definir el plazo máximo en que la documentación requerida debe ser enviada a la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo, de manera que la gestión de cobro mediante el proceso legal pueda ser llevada a cabo oportunamente.

Indicar a la administración del SIPROCOM que realice un mantenimiento para subsanar los aspectos que están ocasionado que en las facturas pendientes de tipo consumidores, se incorporen servicios que corresponden a Instituciones Autónomas, el ICE y Municipios. Es conveniente revisar la información incluida en el reporte "FAQ-0270 Facturación de pendientes/consumidores" o directamente la base de datos del sistema. Asimismo, se deben efectuar las acciones requeridas para excluir del tipo de pendientes consumidores, los servicios detallados en el Anexo N° 1 de este informe.

Plantear a la Municipalidad de San José, la posibilidad de incluir en el contrato principal suscrito con la CNFL, todos los servicios que se encuentran a nombre de ese Municipio. Es conveniente determinar cuáles facturas se encuentran pendientes de pago, para gestionar el cobro de las mismas, así como de los servicios detallados en el Anexo N° 2 de este informe.

I) ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL PLIEGO TARIFARIO

Las pruebas selectivas que fueron efectuadas durante la ejecución de este estudio (en función del alcance establecido y las muestras definidas), reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

J) ATENCION TELEFONICA A LOS CLIENTES

Girar instrucciones para que se analice la meta del indicador "Tiempo promedio de atención del cliente por el agente de atención telefónica", con el objetivo de establecer un valor que propicie la eficacia de las labores que llevan a cabo los funcionarios encargados de la atención al cliente en la Sección Servicios en

Línea. Es necesario realizar un análisis general de todos los indicadores de la gestión que se lleva a cabo en esta dependencia. Con base en los resultados obtenidos, efectuar los ajustes correspondientes.

Solicitar que el mecanismo denominado "Sistema administración de calidad CISCO", sea utilizado en forma general para monitorear oportunamente la calidad de las llamadas telefónicas efectuadas por los clientes. Es conveniente documentar los resultados obtenidos al realizar esta actividad y aplicar las acciones que correspondan.

Indicar que se determine la viabilidad y conveniencia de que la Sección Servicios en Línea participe en las campañas de gestión de cobro, mediante llamadas telefónicas a clientes que estén morosos con la CNFL. Es necesario elaborar un documento con la propuesta respectiva y comunicarla a las instancias que correspondan. En caso contrario, se requiere actualizar el punto 7.2.2 del manual de esta dependencia, en los aspectos que se relacionan con la gestión de cobro.

K) MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN (*Red eléctrica subterránea y aérea*)

Preparar un documento que comprenda el programa de mantenimiento del 2012 para la red subterránea, de manera que se facilite la aplicación de controles que contribuyan a minimizar los riesgos establecidos en el SEVRI.

Revisar periódicamente el formulario de evaluación de controles del SEVRI que corresponde al Área Distribución Subterránea, con el propósito de verificar que los mecanismos definidos se utilizan en forma oportuna.

L) GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA (*Sección Administración de la Energía, Plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Rio Segundo*)

Girar instrucciones para que se prepare un documento que comprenda las razones por las cuales no han sido atendidas las actividades establecidas en el "Programa de Monitoreo y Vigilancia de Infraestructura Civil de Plantas Hidroeléctricas", para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012. Es conveniente plantear por escrito ante las instancias correspondientes la necesidad de contar con el contenido presupuestario respectivo; con el fin de reducir la posibilidad de que se materialicen los riesgos definidos en el programa citado.

Efectuar las acciones requeridas para subsanar la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto. Es conveniente definir el plazo y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad.

M) NORMA INTERNACIONAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN-INTE ISO 27002:2005 (*Sistema de Administración de Contrataciones-SIACO, Dirección Tecnologías de la Información, Sección Proveeduría*)

Determinar la viabilidad de aplicar los objetivos de control de la Norma 27002 que se relacionan con la actividad rectora de la DTI. Es conveniente tomar en cuenta los aspectos indicados en los puntos a) y b) y los criterios detallados en el informe enviado.

Analizar la viabilidad y conveniencia de comunicar a los administradores de los sistemas centralizados, que deben aplicar los aspectos establecidos en la Norma 27002, según corresponda.

Girar instrucciones para que el cableado de red que se encuentra ubicado en el centro de cómputo de la DTI, sea etiquetado con marcas claramente identificables. Asimismo, es conveniente disponer de un documento que incluya la lista de las conexiones efectuadas a nivel físico.

Establecer que en el desarrollo de las actividades respectivas, se utilicen las "Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información", según corresponda. Asimismo, es conveniente comunicarle al funcionario encargado, que le debe recordar a las jefaturas de las dependencias usuarias del sistema, que es necesario que envíen oportunamente el formulario F-388 para controlar la inclusión o exclusión de los usuarios del SIACO, cuando así se requiera.

Solicitar al Administrador que utilice los respectivos listados del Sistema ADMIN, para revisar si los roles que tienen asignados los usuarios están acorde con las funciones que en la actualidad realiza cada uno de ellos. También es necesario determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar esta actividad. Asimismo, es conveniente solicitar a la DTI la activación de las pistas de auditoría de este sistema, de manera que se facilite la aplicación de los controles correspondientes.

Plantear a la DTI que analice la posibilidad de que el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicios de TIC, genere una vista completa de los datos ingresados, un reporte general de averías y un histórico de todas las solicitudes enviadas a esa dependencia.

Mientras se resuelve el aspecto planteado en la recomendación incluida en el párrafo anterior, es conveniente establecer un mecanismo que permita controlar y monitorear las acciones correctivas llevadas a cabo por la DTI, para solucionar los problemas e incidentes indicados en las respectivas solicitudes de averías.

Elaborar un documento que comprenda los mecanismos de control que deben aplicar los usuarios del SIACO, en relación con la seguridad lógica en la entrada y salida de los datos que se procesan mediante este sistema. Es conveniente que una vez que dicho documento sea aprobado por las instancias correspondientes, se haga del conocimiento de las personas interesadas.

Coordinar con la DTI la elaboración de un documento que incluya los mecanismos que se deben utilizar para controlar la seguridad física de las instalaciones en las que se encuentra ubicada la Sección Proveeduría. También es necesario recordar a los funcionarios, la importancia de aplicar lo establecido en el artículo N° 15 de las Normas para uso de Equipos de Cómputo y Programas Informáticos. Asimismo, es conveniente coordinar con las dependencias que correspondan, las acciones que se deben llevar a cabo para subsanar las situaciones detalladas en los incisos a) y b) de la observación G) del informe enviado.

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:

- *Sistemas automatizados de información (SIGEMPLA).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Soporte de Infraestructura).*
- *Sistemas automatizados de información (SIACO).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios de Internet).*
- *Sistemas automatizados de información (Sistemas Complementarios).*
- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Departamento Infraestructura).*
- *Sistemas automatizados de información (SIGEMPLA, Dirección Producción y Desarrollo).*

- *Administración de sistemas de medición (Sección Laboratorio de Medidores).*
- *Gestión de cobro de recibos (Sección Control de Pagos).*
- *Administración de sistemas de medición (Sucursal Desamparados).*
- *Facturación y distribución de recibos (Sucursal Desamparados).*
- *Innovación y eficiencia energética (Departamento Alumbrado Público, atención de averías).*
- *Requerimientos del Proyecto PROCOM (Sistema Procesamiento Comercial).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas se determinó que de 38 recomendaciones formuladas, 25 habían sido atendidas (66%), 11 estaban en ese proceso (29%) y 2 se encontraban pendientes de aplicar (5%).

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:

- *Sistemas automatizados de información (SIRH).*
- *Administración de la inversión de infraestructura de TIC (Dirección Tecnologías de la Información).*
- *Sistemas automatizados de información (SAAD).*
- *Gestión de teletrabajo (atención al cliente).*
- *Administración de sistemas de medición (Departamento Servicios Técnicos).*
- *Planificación, diseño y administración del sistema de distribución (Sección Diseño y Control).*
- *Sistemas de potencia (Departamento Sistemas de Potencia).*
- *Distribución de lámparas fluorescentes compactas (Dirección Comercial).*
- *Administración de sistemas de medición (Dirección Innovación y Eficiencia Energética).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 16 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 5 habían sido atendidas (31%) y 11 estaban en ese proceso (69%).

1.4 OTRAS ACTIVIDADES

1.4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Como parte del seguimiento de los resultados de la evaluación externa de la AI del período 2010-2011, se elaboró el plan para efectuar las acciones que permitan atender las oportunidades de mejora que fueron determinadas. También se realizó la autoevaluación interna de la AI para el período 2011-2012, con el propósito de evaluar y mejorar la gestión de esta dependencia

1.4.2 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 2012 (9 concursos por un monto total de ¢2.329,4 millones).

1.4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 32 ocasiones personal de la Auditoría Interna asistió a 24 eventos de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); Auditoría Forense; Ética Pública; Normas Anticorrupción; Auditoría Operativa; Proceso práctico de pruebas de software; Elaboración de informes de relación de hechos en las auditorías públicas; Cálculo, diseño y aplicaciones para casos reales de sistemas de protección integral de instalaciones eléctricas; Comunicación Efectiva y el Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública.

1.4.4 ADMINISTRACION 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. Además, 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 para el periodo 2013, con el detalle de los servicios y bienes necesarios para atender las funciones que desarrolla la AI. Con el propósito de atender la directriz emitida por la Gerencia

referente a disminuir los gastos comprendidos en el Plan Operativo Institucional, se analizaron las actividades programadas y el presupuesto disponible de la AI, con base en lo cual se plantearon las medidas correspondientes.

1.4.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Se continuó laborando en aspectos relacionados con la Estrategia de Comunicación del Sistema de Gestión Integrado, coordinando las charlas mensuales y desarrollando la logística para su ejecución. También se implementaron diferentes técnicas y herramientas para fortalecer la comunicación en la dependencia y la motivación del personal.

1.4.6 OTROS

También se realizaron actividades relacionadas con la actualización de documentos referidos a la gestión de la AI; planificación estratégica; plan anual de trabajo y servicios de apoyo técnico para solucionar averías de software y hardware que ocurrieron en los recursos tecnológicos de la AI.

2. AUDITORIA FINANCIERA

*2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y
RECOMENDACIONES FORMULADAS*

2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

2.1.1 AREA INVERSIONES

2.1.1.1 AUD-142 enviado el 15 de junio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los requisitos técnicos y de las condiciones establecidas en los concursos tramitados para adquirir vigas y láminas de acero utilizadas en la fabricación de los arcos del túnel, la tubería forzada y el tanque de oscilación del Proyecto; la inspección de las obras civiles construidas; la justificación anotada en la Solicitud de Compra de Materiales y Equipo sobre la necesidad de adquirir dos equipos de proyección de concreto con brazo robojet y de los repuestos para ser utilizados en la construcción del túnel, así como el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo citado y la participación de la unidad encargada de ese tipo de actividades.

También se evaluaron temas referidos a la ubicación y condiciones de las piezas que forman parte de las estanterías compradas para ubicar los diferentes artículos; el respaldo de la mano de obra que se le paga al ICE por los trabajos que efectúa para la construcción del Proyecto; la supervisión que ejerce la CNFL sobre la calidad de los servicios suministrados; la información incluida en los reportes de los registros y listados que genera el “Sistema de información para proyectos” que utiliza el ICE para reflejar los materiales, equipos y herramientas que la CNFL adquirió para el Proyecto; las observaciones y recomendaciones planteadas por la Sección Inventarios y Centros de Costos en relación con los inventarios físicos de los materiales, equipos y herramientas que se mantiene en el almacén del ICE; la adquisición y utilización de llaves de impacto solicitadas por el ICE para ser utilizadas en el Proyecto, el reporte del alquiler de equipo menor que prepara el ICE; la situación en que se encuentran las recomendaciones formuladas por el Panel de Consultores.

OBSERVACIONES

A) VIGAS Y LAMINAS DE ACERO

Mediante las órdenes de compra (en adelante OC) N° 4445 del 04-10-10 (incluye también vigas canal) por \$499.827,51; N° 2348 del 09-06-11 por \$930.337,98; N° 83 del 09-11-11 por \$628.020,00 y N° 62 del 12-01-12 por \$3.244.693,00, la CNFL adquirió vigas de acero w (en adelante vigas) de 162, 158.7 y 150 mm en

12 metros de longitud y láminas de acero en varios tamaños. Estos materiales fueron entregados por los proveedores al ICE en el Taller de Maquinaria y Equipo ubicado en Cebadilla de Alajuela (en adelante Taller MET), para la fabricación de los arcos del túnel, tubería forzada y tanque de oscilación del Proyecto). Al respecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 ANALISIS DE LAS VIGAS

En las condiciones y requisitos técnicos del concurso N° 2010PP-000021-PROV y 2011PP-000011-PROV, se estableció lo siguiente:

“2-fabricadas en acero según norma ASTM A 36 / A 36 M en su última revisión”

“4 En caso de que el material sea fabricado bajo otra norma, se deberá adjuntar copia de la misma”.

Cabe mencionar que el proveedor adjudicado anotó en su oferta que las vigas cumplen la norma ASTM A992 en lugar de la norma definida.

En respuesta de una consulta planteada por el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) referida al cumplimiento de dichos requisitos, el encargado de la actividad en el Area Electromecánica (en adelante AE) del Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante DCPG), en el correo electrónico del 07-03-12 informó lo siguiente:

“Con respecto a los arcos del túnel normalmente el seguimiento que se da es una inspección visual del proceso de doblado de las vigas de acero y para lo cual no se requieren protocolos de calidad, por considerarse una estructura menor”.

Un funcionario que labora en el Taller MET manifestó que en ocasiones se toma una muestra de las vigas, pero no presentó ningún documento que respalde esa labor y el análisis respectivo. Asimismo, el certificado de calidad que aportó la empresa adjudicada es de tipo general y no se relaciona con una OC específica, por lo que no existe certeza de que la certificación corresponda a las vigas suministradas.

En la visita que realizó el Auditor al Taller MET conjuntamente con funcionarios del Almacén de Peñas Blancas (en adelante Almacén) y del AE, se observó que la recepción está a cargo de personal del ICE y que en ese sitio también se reciben aceros y se confeccionan arcos y tuberías para otros proyectos del ICE.

Es necesario efectuar pruebas de los materiales recibidos para el Proyecto, porque en caso de determinar que el proveedor incumple requisitos que podrían

afectar la calidad de las obras, la garantía correspondiente podría ser aplicada en forma oportuna. En caso contrario, esas situaciones podrían pasar desapercibidas para el ICE y la CNFL.

Para efectos de corroborar si las vigas cumplían la norma indicada por el proveedor, el Auditor con la colaboración del jefe del DCPG, funcionarios del Area Civil (en adelante AC) y del ICE, obtuvo tres muestras de vigas de 162 mm y le solicitó al laboratorio LaboMet que realizara el análisis respectivo. En el Informe de Análisis de Composición que emitió dicho laboratorio, en la sección 7 – Evaluación del Resultado comunicó lo siguiente:

“Las muestras aportadas cumplen con la especificación ASTM A992/A992M-04a en la tabla 1, requisitos de composición química. De la misma manera las muestras cumplen con la especificación ASTM A36/A36M-04 en la tabla 2, requisitos de composición química”.

Las muestras se tomaron de partes o desechos de viga que se encontraban en el Proyecto, por lo que se desconoce a cuál de las dos primeras OC mencionadas corresponden, así como si las restantes vigas recibidas también cumplen la norma citada.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

1) Determinar si el funcionario encargado del ICE realizó el análisis de las vigas compradas por la CNFL y si esa labor fue respaldada en un documento.

2) En caso que no se haya efectuado el análisis requerido, coordinar con el funcionario respectivo del ICE la ejecución de esa labor para las últimas vigas de 150 mm recibidas mediante la OC N° 83 y evidenciar en un documento los resultados obtenidos. El análisis planteado debe ser llevado a cabo en lo sucesivo para todas las compras de características similares.

(*proceso de control*)

3) Efectuar el seguimiento que permita verificar que los análisis se realizaron, que los resultados obtenidos se documentaron y fueron archivados en el Area respectiva.

A.2 ANALISIS DE LAS LAMINAS

En el punto 10 de las condiciones generales del concurso N° 2011PP-000014-PROV, se establece lo siguiente:

“Posterior al ingreso de los materiales al sitio de entrega se estarán efectuando muestreos de los mismos para los respectivos análisis. La periodicidad y el tipo de pruebas a efectuarse se mantendrán a criterio del personal del ICE. Dichas pruebas buscarán determinar el cumplimiento del producto con respecto a las especificaciones técnicas definidas en este documento. Dicho proceso se efectuará de acuerdo con lo que estipulan las normas de referencia indicadas en este cartel según el siguiente detalle.

ASTM A 6/A6 M: Verificación de dimensiones y tolerancias.

ASTM A36/A36 M: Verificación de características de calidad del acero así como estudio de las propiedades mecánicas y químicas estipuladas en dicha norma.

ASTM A992/ A992M Verificación de características de calidad del acero así como estudio de las propiedades mecánicas y químicas estipuladas en dicha norma.

ASTM A 370 Guía para efectuar las pruebas mecánicas a productos de acero”.

Considerando las situaciones relacionadas con las vigas (ver inciso A.1 de este informe) y que a la fecha del presente estudio el proveedor no ha suministrado las láminas de acero (el plazo es 100 días naturales después de recibida la OC), es importante enfatizar la necesidad de que el encargado de la actividad en el AE o en el AC, verifique que personal del ICE realice las pruebas establecidas en dicho concurso y que exista respaldo documental de que esas labores fueron ejecutadas.

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Comprobar que una vez que las láminas de acero son entregadas por el proveedor, el personal del ICE lleva a cabo la verificación y análisis citados en las condiciones generales del concurso respectivo. Es necesario solicitar la evidencia que respalde los resultados obtenidos al efectuar las pruebas correspondientes.

A.3 BOVEDAS INSTALADAS

Durante una visita al túnel del Proyecto, se observó que debido a que en algunos sitios se presenta material arcilloso, en la parte inferior del arco se coloca una viga denominada bóveda para brindar mayor soporte a la estructura. En esa oportunidad las bóvedas se encontraban cubiertas con agua u otros materiales, por lo que no se pudo determinar cuántas habían sido instaladas a la fecha de este estudio de auditoría.

El control diario que tiene establecido el AC permite conocer la totalidad de arcos instalados a una fecha determinada (al 22-03-12 se habían registrado 1.365), pero no se anota cuántos arcos tienen bóveda.

Las situaciones comentadas no permitieron realizar algunas pruebas para determinar si la cantidad de metros de viga comprada por la CNFL a la fecha de este estudio, es consistente con el material utilizado en los arcos colocados en el túnel, más las existencias en el Proyecto y en el Taller MET, así como el porcentaje de desperdicio que se origina en el proceso de fabricación.

El encargado del AC manifestó que la bóveda forma parte del arco y que al principio se valoró la posibilidad de mantener un control de todas esas estructuras, pero no fue posible realizar esa labor porque el personal disponible es insuficiente. Considerando que al 09-11-11 el monto adquirido de ese material asciende a \$2.023.526,98; es conveniente fortalecer los controles que permitan determinar la posible cantidad sobrante al finalizar la construcción del Proyecto. Cabe recordar que el ICE le podría comprar ese material a la CNFL, según lo establecido en el punto 5.3 de la cláusula quinta, suministro de recursos, de la adenda uno del contrato de diseño y construcción de obras – PH Balsa Inferior (*“El ICE podrá negociar con la CNFL la posibilidad de adquirir...los materiales excedentes”*).

RECOMENDACIONES *(proceso de dirección)*

1) Analizar la posibilidad de asignarle recursos adicionales al AC, de manera que pueda efectuar el control de todas las vigas instaladas. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

2) Evaluar la posibilidad de determinar la cantidad de bóvedas que han sido instaladas en la base de los arcos del túnel (esta labor se podría realizar considerando los diseños elaborados por el ICE). Es conveniente mantener actualizada dicha información.

B) INSPECCION DE OBRAS CIVILES

El AC no ejerce la labor de inspeccionar al final de la tarde y durante la noche las obras civiles que se construyen en el Proyecto, debido a que solo dispone de cuatro inspectores para realizar esa actividad, los cuales tienen un horario de trabajo que comprende de las 07:00 a las 16:00 horas (el personal contratado por el ICE trabaja en el túnel las 24 horas). Asimismo, cuando el personal del AC está de salida (bisemanal) y por alguna razón el ICE trabaja sábado, domingo o lunes; esas labores no podrían ser verificadas en forma oportuna.

El encargado del AC manifestó que por falta de personal y la restricción de pagar horas extras, no ha sido posible aplicar la inspección civil en los periodos mencionados, aunque posteriormente se observan los trabajos realizados. No

obstante, la permanencia de un inspector en el sitio es necesaria por cualquier sugerencia que requiera plantear, así como para controlar la mano de obra y maquinaria que está prestando el servicio y constituyen parte del costo de las obras.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Analizar la posibilidad de asignarle más recursos al AC, de manera que esta dependencia pueda inspeccionar las obras civiles durante todas las jornadas del proceso constructivo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las gestiones que correspondan.

C) EQUIPO ROBOJET

En relación con dos equipos para proyección de concreto con brazo robojet que se adquirieron mediante la OC N° 3643 del 11-08-10 por \$849.559,32 y la OC N° 4391 del 08-11-11 por CHF 91.955,30 (francos suizos), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

C.1 JUSTIFICACION DE LA COMPRA

La justificación anotada en la solicitud de compra de materiales y equipo N° 1753 del 05-05-10, es similar a la indicada en la descripción del equipo de dicha solicitud (“...*Se requiere la adquisición de Equipo Auto transportable de Proyección de Concreto vía Húmedo con Brazo Robotizado Hidráulico (ROBOJET)*...”), por lo que se carece de los motivos que respalden razonablemente la aprobación de esa compra. El encargado del Area Adquisiciones y Facturación (en adelante AAF) del DCPG, manifestó que esa compra fue una de las primeras tramitadas para el Proyecto y que actualmente el ICE suministra mayor cantidad de información, lo que ha permitido mejorar este proceso.

Una situación similar se había indicado en el punto A.4 de la nota AUD-126 del 09-06-10 dirigida al DCPG, referida a una contratación realizada para el Proyecto Hidroeléctrico El Encanto. Es necesario recordar que en la página N° 38 del Manual de Usuario del SIACO, se establece lo siguiente:

“Se cuenta además en esta pantalla, con un espacio para que el usuario anote la “justificación” de la compra, vale decir que este espacio es bastante amplio, pero se le recomienda a los usuarios anotar los datos más relevantes en forma precisa y resumida,...”

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar instrucciones para que en las solicitudes de compra de materiales y equipo que se generen en lo sucesivo, se anoten las razones más relevantes que justifican la necesidad planteada; de manera que se atienda en forma adecuada lo establecido en la normativa vigente.

C.2 EQUIPO ADICIONAL

Mediante correos electrónicos, un funcionario del ICE le comunicó al encargado del AAF lo siguiente:

26-03-10: *“...me dice Ricardo que empecemos a tramitar la compra del Robo Jet, y me indica que te pregunte qué es lo que necesitas para iniciar el trámite”.*

27-04-10: *“... me indicaron que ya el jumbo no se adquirirá por medio de la CNFL, por lo cual en ese caso se van a adquirir 2 robo jet y no uno. Por favor hacer la gestión para adquirir los dos”.*

Considerando que el costo total de los dos artículos mencionados es $\text{Q}435.312.786,93$; el Auditor le solicitó al encargado del AAF algún documento enviado por el ICE que justifique la adquisición del equipo adicional. Este funcionario facilitó algunos correos que mantenía archivados, entre los cuales se encuentran los citados, pero ninguno de ellos se refería al aspecto requerido.

Aunque en el punto 4.2 de la cláusula cuarta de la adenda se establece que se debe suministrar los materiales y equipos requeridos por el ICE (*“Suministrar en el sitio de las “Obras” o aquel definido por el ICE la maquinaria, equipos...repuestos...que requiera el ICE para los fines de este Contrato...”*), considerando que el costo de ese tipo de inversiones es significativo, es conveniente que esas adquisiciones sean respaldadas en un documento suministrado por el funcionario correspondiente del ICE, en el cual se haga constar información que justifique razonablemente la cantidad solicitada.

En una visita realizada al Proyecto el 28-03-12, se determinó que uno de los dos equipos se mantenían en el túnel y el otro estaba ubicado en un taller del ICE. Además, los horímetros de los mismos reflejaban 205 y 238 horas de uso, sobre lo cual el encargado del AAF manifestó que estos serán usados con mayor frecuencia cuando se lleve a cabo el recubrimiento del túnel.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Obtener del funcionario respectivo del ICE, el respaldo que evidencie la justificación de que es necesario disponer de los dos equipos robo jet para

realizar los trabajos del Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

D) ALMACENAMIENTO DE ESTANTERIA

En la visita realizada al Almacén el 01-03-12 en compañía de funcionarios del AAF, se observó que muchas de las piezas (cabeceras, largueros y bandejas de acero) que forman parte de las estanterías livianas y pesadas (adquiridas mediante la OC N° 3585 del 07-09-11 por \$10.944,61), se mantenían en la parte exterior del Almacén y no estaban cubiertas con un plástico o lona; mientras que otras eran utilizadas en tres estanterías recién instaladas y se encontraban un poco oxidadas y con una mancha blanca. La encargada del Almacén manifestó que personal de esa área se encargaría de limpiarlas y cubrir con un plástico las que permanecían a la intemperie.

En los requisitos técnicos del respectivo concurso 2011PP-004147-ACL, se indicó lo siguiente:

“Especificaciones generales

1. Componentes fabricados en acero galvanizado formado en caliente.

2. Color Natural Galvanizado, resistente a corrosión.

...9. Proceso de Galvanizado debe garantizar al menos 500 horas de resistencia a la humedad sin ninguna alteración.”

“Condiciones generales y requisitos

...8. Garantía de los bienes: Los bienes ofrecidos deben de tener al menos una garantía de 12 meses contra defectos de fábrica o servicio”.

La situación mencionada evidenció que las estanterías estuvieron algún tiempo a la intemperie, lo cual podría afectar su vida útil y poner en duda la calidad del material entregado por el proveedor.

La funcionaria del ICE encargada del Almacén, manifestó que la aplicación de la garantía de los bienes no es factible porque cuando asumió ese cargo, en la parte exterior del Almacén existían piezas de estantería de otras adquisiciones realizadas por la CNFL, como por ejemplo la OC N° 123 del 18-01-10 y N° 4654 del 13-10-10 por \$42.593,88 cada una. Además, parte de la estantería recién instalada podría corresponder a las primeras compras que se efectuaron.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Verificar que las labores que la encargada del Almacén comunicó serían llevadas a cabo para proteger la estantería, fueron realizadas.

2) Solicitar al funcionario correspondiente del ICE, la posibilidad de trasladar las piezas de las estanterías a un sitio bajo techo.

E) MANO DE OBRA

En relación con los pagos que tramita el DCPG para cancelarle al ICE la mano de obra del Proyecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

E.1 CONFECCION DE INFORMES

El encargado de esa actividad en el DCPG (en adelante Encargado) no confecciona informes en los que se hagan constar cuales fueron los trabajos ejecutados y la supervisión ejercida por parte de la CNFL. Dicho funcionario manifestó que acostumbra solicitar el documento denominado "*Control de tiempo laborado por actividad*" que incluye las personas que laboran en el Proyecto y que el ICE informa que estuvieron presentes en los distintos puestos de trabajo. Una vez que este reporte es firmado, se devuelve al ICE para que emita la factura de cobro respectiva.

El Encargado también indicó que disponen de un inspector que acude al campo a corroborar la presencia del personal en el lugar asignado y si determina o le comunican la ausencia de algún operario, se lo reporta a los supervisores para el rebajo correspondiente. No obstante, es necesario disponer de un informe que le permita a la Administración o a los entes fiscalizadores, determinar si los mecanismos de control que se están aplicando son efectivos.

...

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

Preparar un documento que evidencie las labores de supervisión que ejecutan los inspectores en relación con las pruebas físicas, la cantidad de personal, la metodología utilizada, los lugares, fecha y hora. Asimismo, es conveniente que esos reportes sean presentados a la jefatura del DCPG para que se informe de los resultados obtenidos y realice las acciones que considere pertinentes.

E.2 CONTROL DE PERSONAL

En lugares como por ejemplo el Plantel Peñas Blancas, Taller MET y Cachí, no se tiene la sana práctica de verificar directamente la mano de obra de los

servicios que el ICE está suministrando. El encargado del AAF manifestó que el mecanismo que aplican es seleccionar al azar a algunas personas que participaron en la labor que el ICE está cobrando y solicitan el respaldo que evidencie esa situación.

Sin embargo, es importante que algún funcionario de la CNFL efectúe visitas de inspección, de manera que se pueda comprobar que el personal contratado labora en los trabajos respectivos.

...

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

Implantar un mecanismo de control que permita verificar en forma selectiva, que el monto de la mano de obra de las personas que el ICE reporta están siendo utilizadas en los trabajos respectivos, es correcto. Es necesario que esa labor se lleve a cabo periódicamente y se respalde para disponer de la evidencia requerida.

F) REGISTRO DE MATERIALES

Referente a la información que genera el “*Sistema de información para proyectos*” (en adelante SIPP) que utiliza el ICE para registrar los materiales, equipos y herramientas que la CNFL adquirió para el Proyecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

F.1 TERMINAL DE COMPUTO

El Encargado manifestó que la terminal que suministró el ICE para que los funcionarios del AC consulten los registros, presenta inconvenientes al generar los datos, pues debido a que su transmisión es muy lenta se dificulta ejecutar las pruebas de fiscalización requeridas.

Este funcionario también comunicó que la situación se agrava porque el sistema se satura por el uso frecuente por parte de personal del ICE y que el problema se origina porque el equipo instalado no es apto para el SIPP. En ese sentido, indicó que ha realizado gestiones con su jefatura para disponer del equipo apropiado, pero como no ha logrado resultados favorables tuvo que instalar equipo de su propiedad para solventar esta situación y además ha tenido que dedicar tiempo adicional para obtener los datos.

Algunos funcionarios del ICE comentaron que debido a que el SIPP ha generado problemas por la lentitud y limitada capacidad de procesar información, solicitaron al encargado del Proyecto en el ICE que se efectuaran

mantenimientos para corregir dichas situaciones, pero a la fecha no han sido ejecutadas.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar por escrito al funcionario que corresponda del ICE, que realice las gestiones que permitan corregir los aspectos relacionados con el funcionamiento del SIPP; de manera que en un plazo razonable los trabajadores de la CNFL puedan consultar los registros y ejecutar las labores asignadas con la agilidad requerida.

F.2 INFORMACION INCLUIDA EN REPORTE

La funcionaria del ICE encargada del Almacén suministró reportes de los registros y listados del SIPP sobre las existencias de materiales, equipos y herramientas. Esta información no contiene datos básicos como la fecha y el documento con el cual se originan los ingresos y las salidas, lo cual impidió que el Auditor aplicara pruebas relacionadas con la rotación de esos recursos y para comprobar que todos los materiales custodiados en el Almacén se están utilizando en el Proyecto.

También se observó que dichos registros no están depurados, pues algunos de ellos reflejan saldos en cero e incluyen artículos que fueron retirados por deterioro y se encuentran en la bodega para desechar. Además, se desconoce si los últimos movimientos forman parte de esa información.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Coordinar con el encargado del Proyecto en el ICE, el mantenimiento necesario del SIPP para que los reportes generados por este sistema, incorporen la fecha y el documento que origina el ingreso y salida de los materiales. Asimismo, es conveniente que la información no incluya saldos en cero o artículos que han sido retirados.

(proceso de riesgo)

2) Solicitar al ICE que suministre informes trimestrales de los materiales que no han tenido movimiento o baja rotación, de manera que el DCPG disponga de información actualizada para controlar las existencias.

G) CUSTODIA DE MATERIALES

En los registros del SIPP al 05-02-12 se observa que los materiales, equipo y herramientas de la CNFL custodiados en el Almacén del Plantel Peñas Blancas,

suman ¢1.492.226.000,00. En la visita realizada a ese lugar el 01-03-12, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

G.1 INVENTARIOS

El DCPG no aplica la sana práctica de efectuar inventarios físicos que permitan comprobar las cantidades que reflejan los registros, así como para observar las condiciones de las instalaciones en las que mantienen estos artículos. Sin embargo, en el correo electrónico del 23-03-12, el Encargado comunicó lo siguiente:

"...continuamos realizando las inspecciones y verificaciones de los gastos de materiales diariamente, lo realizamos en dos formas, a través de los inspectores destacados en los frentes los cuales en los informes técnicos hacen mención de dichos gastos (adjunto PDF de algunos de dichos informes) y por medio del sistema SIPP propio del ICE, en donde corroboramos la información y verificamos que dichos gastos sean cargados en las cuentas respectivas para cada uno de los frentes..."

Referente a los informes mencionados en dicho correo, se observó que no indican las actividades realizadas ni los resultados obtenidos, de manera que esos datos faciliten efectuar revisiones para determinar si los mecanismos de control aplicados son efectivos y si los mismos brindan una seguridad razonable de que los recursos se utilizan en forma adecuada.

RECOMENDACIONES *(proceso de riesgo)*

1) Efectuar pruebas físicas de los bienes custodiados en el Almacén, con el propósito de verificar la veracidad de las cantidades que muestran los registros, así como para observar, entre otros aspectos, temas referidos a la seguridad y las condiciones en que se encuentran estos artículos. Es necesario que ese mecanismo de control se aplique periódicamente y se mantenga evidencia de que esa labor se lleva a cabo.

2) Incluir en los informes que se preparan, las labores de inspección realizadas para determinar los materiales gastados, la actividad correspondiente y los resultados obtenidos. Asimismo, incorporar a esos documentos la comprobación de que las existencias que refleja el SIPP a una fecha determinada más los artículos utilizados, coinciden con el total de materiales adquiridos.

G.2 DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

Las instalaciones carecen de dispositivos de seguridad como cámaras, detectores de humo y alarmas. En el correo electrónico del 22-03-12, la encargada de este proceso en el ICE comunicó lo siguiente:

"...el almacén no cuenta con detectores de humo, alarmas, ni cámaras de seguridad, se encuentra cerrado con candados de los cuales solamente el encargado del almacén tiene llave, igualmente tiene extintores por un eventual conato de incendio y tanto de día como de noche se encuentra un guarda de seguridad destinado a resguardar los materiales en el área del almacén..."

No obstante, es conveniente disponer de ese tipo de dispositivos, porque permiten alertar la ocurrencia de alguna eventualidad y actuar en forma oportuna, tomando en cuenta que en el Almacén se custodian materiales inflamables.

...

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Coordinar las acciones que correspondan con el encargado del Proyecto en el ICE, para que en el Almacén se instalen los dispositivos necesarios para fortalecer la seguridad de esas instalaciones (cámaras, detectores de humo y alarmas).

H) ACTIVOS Y HERRAMIENTAS

En relación con activos y herramientas que son propiedad de la CNFL y se entregan al ICE, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

H.1 PRUEBAS FISICAS

La Sección Inventarios y Centros de Costos (en adelante SICC), en noviembre de 2010 realizó pruebas físicas de los recursos mencionados y emitió un informe dirigido a la jefatura del DCPG que contenía las observaciones y recomendaciones correspondientes. Un funcionario de la SICC, a la fecha de este estudio de auditoría manifestó que no ha recibido la respuesta para conocer si los aspectos planteados en ese documento, fueron atendidos.

A continuación se transcribe textualmente parte de las situaciones que se plantearon en su oportunidad:

"...Se realizó el inventario de 1333 activos de la C.N.F.L. asignados al ICE en el periodo comprendido del 25 de noviembre al 29 noviembre del 2010. Dicho inventario fue realizado por personal del Dpto. de Contabilidad, un funcionario del Dpto. Construcción de Proyectos de Generación y tres funcionarios del ICE. Abarcó los sitios Plantel Norte y los distintos frentes del Proyecto, para cada uno de los activos se anoto la ubicación correspondiente..."

"...De los activos inventariados no fue posible ubicar 8 activos..."

"...Se debe proceder a buscar estos activos e informarnos sobre su ubicación..."

"... Algunos activos no fue posible constarlos físicamente por las razones siguientes:

-Habían cajones de herramientas y mini bodegas cerradas con candado y los encargados estaban en turnos alternos y no fue posible conseguir la llave.

-Algunos de los activos (pocos en realidad) y por manifestaciones del personal de ICE se encontraban en las casas de los funcionarios que lo tenían a cargo, la razón manifestada es que era para cuidarlos de posibles hurtos. Cabe indicar que en estos casos existe la correspondiente documentación de asignación.

-Otros activos se encuentran físicamente en Cachí, dado que el personal que lo tiene a cargo presta servicios en el Proyecto Balsa Inferior y en Cachí..."

"...Se debe presentar evidencia de la existencia de estos activos por parte de los funcionarios del ICE. El personal que nos acompañó en el inventario manifestó que una forma puede ser mediante fotos que nos enviarán posterior a la lectura del informe.

4- Encontramos una serie de activos que no tenían adherida la placa de identificación..."

"...Se debe establecer el mecanismo adecuado para garantizar que todos los activos que ingresan al Almacén del Plantel ICE, salgan con su respectiva placa CNFL, además de los métodos de identificación como lo es el gravado con pistola de vibración.

-Se encontraron algunos activos que por su naturaleza corresponden a gastos, por lo que se debe gestionar su retiro correspondiente y quitarles la placa correspondiente..."

En correos electrónicos emitidos por funcionarios del DCGP, se indicó lo siguiente:

16-03-12: "...la UEP realiza muestreos en plantel y sitio de obra de los activos que han sido entregados a "custodia y responsabilidad del ICE", mediante el procedimiento de la fórmula de adquisición de activo (F-98), que constituye nuestro respaldo. No obstante, los activos que han sido entregados al ICE, se les ha realizado muestreos al azar de su estado, se ha revisado las condiciones de almacenamiento y se han girado instrucciones al ICE para que implemente mecanismos que permitan que los activos y herramientas que los colaboradores den por extraviados, se cobren, como respaldo se presenta la nota UE-PHBI-ICE-215-520-2010 y respuesta del ICE PHBI-429-2010.

También se coordina a través del Área Electromecánica el seguimiento y revisión de los activos electromecánicos más importantes, como respaldo se muestra documento llamado Hoja de Inspección, Control de Activos, Área Electromecánica.

8 Activos no ubicados

De acuerdo con nota UE-PHBI-ICE-460-1124-2012, se le solicitó al ICE que como parte del muestreo y seguimiento a los activos dados en custodia y a efectos de verificar la existencia de los mismos, completará el cuadro adjunto a dicha nota, se está a la espera de recibir dicha información.

Activos fuera del PHBI

Los personeros de Contabilidad que asistieron al levantamiento del inventario del 25 de noviembre de 2010, son claros al indicar que constaron la evidencia (Vales) que demuestran la correspondiente documentación de asignación, no obstante en nota UE-PHBI-ICE-460-1124-2012 se le solicitó al ICE la ubicación actual de estos activos.

Plaqueo de activos

Todos los activos que ingresan al almacén del ICE, salen con su respectiva placa CNFL, existe una coordinación entre el personal del ICE y la CNFL de tal forma que una vez que ingresan los activos al almacén personeros del almacén solicitan la placa a la CNFL, como respaldos se muestra correo llamado solicitud de activos.

Activos que corresponden a gastos

Adjunto archivo que corrobora que se realizó el retiro de activos que por su naturaleza son gasto...".

21-03-12: "se ha realizado muestreos de herramientas, adjunto encontrará el respaldo de este ejercicio en donde se revisó la descripción de la herramienta, costo de la herramienta y cantidad existente...".

La SICC desde noviembre de 2010 no realiza en forma periódica inventarios físicos de los activos y herramientas. La Auditoría Interna considera que es necesario aplicar este mecanismo de control, porque permite determinar si la cantidad, características y otros aspectos relacionados con las existencias, coinciden con los registros contables. Asimismo, constituye un seguimiento para comprobar si los mecanismos planteados en inventarios realizados anteriormente, han sido aplicados para corregir las situaciones observadas.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Comunicar por escrito a la SICC, las medidas que fueron implantadas para corregir las situaciones que determinaron durante el inventario realizado en noviembre de 2010.

2) Determinar cuáles de las sugerencias que la SICC remitió en su informe, a la fecha de este estudio de auditoría no habían sido atendidas por parte del ICE. Con base en los resultados obtenidos, coordinar las acciones que correspondan con el funcionario del ICE (es necesario efectuar el seguimiento requerido y evidenciar esta labor).

(proceso de riesgo)

3) Conjuntamente con funcionarios de la SICC, realizar pruebas físicas de los activos y herramientas de la CNFL que han sido suministrados al ICE. Es conveniente que este mecanismo de control se aplique periódicamente (al menos dos veces al año), así como que los resultados obtenidos y las medidas tomadas se hagan constar en un documento.

H.2 REGISTRO DE HERRAMIENTAS

La SICC y el DCPG carecen de registros que muestren información relacionada con el costo de cada una de las herramientas, sobre lo cual funcionarios de la SICC manifestaron que esa situación se presenta porque están a cargo del ICE. En el correo electrónico del 21-03-12, un funcionario del DCPG comunicó lo siguiente:

"...El ICE registra, custodia y controlada los activos y herramientas que se encuentran bajo su responsabilidad. Mediante nota PHBI-080-2012 el ICE presentó los Procedimientos para la Absorción-Ajustes Inventarios-Manejo de desechos. En reunión sostenida el martes 13 de marzo y en presencia de personeros de la Sección de Inventario y Centro de Costos, el ICE formalizó estos procedimientos institucionales que son los que se emplean en el desarrollo de Proyectos, mismos que constituyen nuestro respaldo..."

Es conveniente que la CNFL también mantenga un control de las herramientas, similar al que se aplica en el caso de los activos; considerando que en el SIPP algunas de ellas reflejan un valor significativo. A manera de ejemplo se cita que un carro con 325 herramientas y 40 cajas de herramientas de 5 compartimientos, tienen un costo unitario de ¢855.967,09 (código 38-22-0602) y ¢548.134,19 (código 44-03-0927), respectivamente.

RECOMENDACION (proceso de riesgo)

Confecionar un registro que incluya las herramientas que tienen un costo significativo y una vida útil prolongada. Es necesario que en ese documento se incorpore la cantidad, características, costo de adquisición y ubicación; entre otra información que la Administración considere pertinente tomar en cuenta.

H.3 LLAVES DE IMPACTO

Mediante la orden de compra local N° 2231 del 21-05-10 (el costo es ¢21.958.838,00), el DCPG adquirió 80 llaves de impacto solicitadas por el ICE para ser utilizadas en el Proyecto. Es necesario indicar que a la fecha en que se ejecutó la prueba correspondiente (23-03-12), 43 unidades de esa adquisición no habían sido usadas, lo que evidencia que el análisis realizado para determinar el requerimiento fue insuficiente.

Algunos funcionarios del DCPG anteriormente habían detectado una situación similar, por lo que en la nota UE-PHBI-ICE-460-1124 del 24-09-11 le solicitaron al ICE lo siguiente:

"...De acuerdo a lo analizado por la jefatura de la bodega del PHBI-ICE y de personal de inventario del Departamento de Contabilidad de la CNFL, se nos informa que se encuentran en dicha bodega un total aproximado de 65 llaves de impacto, las cuales desde el inicio de la construcción del PHBI se adquirieron a solicitud del ICE y que hasta la fecha no se han utilizado. Según las necesidades de dos dependencias de la CNFL y tomando en cuenta el posible deterioro por no uso, es que se solicita el traspaso de 26 llaves de impacto de diferente calibre, las cuales serán trasladadas a las dependencias solicitantes..."

La situación comentada permite concluir que en el caso de esas 43 llaves, la CNFL tuvo una erogación de efectivo innecesaria que ocasiona un aumento de los costos del Proyecto, además de los recursos adicionales que se dedicaron para tratar de colocarlas en dependencias de la CNFL.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Determinar si el contrato permite que la CNFL pueda recuperar el gasto incurrido por las llaves de impacto que no fueron utilizadas por el ICE. Con base en los resultados obtenidos, gestionar con el respectivo funcionario del ICE, la aplicación de las acciones que correspondan.

(proceso de dirección)

2) En futuros contratos similares al que nos ocupa, considerar la inclusión de mecanismos para que en el caso de exceso en las cantidades de materiales solicitadas por el contratista respectivo, la CNFL pueda recuperar el costo de aquellos que no sean utilizados.

I) EQUIPO MENOR

El encargado del Proyecto manifestó que actualmente no están autorizando pagos por alquiler de equipo menor al ICE, porque esa institución carece de registros confiables que permitan a los inspectores revisar la cantidad y el tipo de recursos que están operando. En ese sentido, indicó que antes del 13-12-11 los inspectores no efectuaban verificaciones en el campo porque el control del ICE no era adecuado, por lo que les solicitó que aportaran información apropiada de la utilización de esos recursos.

Dicho encargado también comentó que para evidenciar el equipo que es alquilado, el ICE prepara un formulario denominado "*Reporte diario de equipo menor*", de manera que los funcionarios del DCPG puedan cotejar esa información con las unidades que se están utilizando y cuenten con el respaldo

necesario para brindar el visto bueno de que el servicio se recibió satisfactoriamente. Sin embargo, se observó que no se tiene la práctica de elaborar informes por escrito que reflejen las actividades ejecutadas por los inspectores del DCPG.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Establecer el seguimiento requerido para que el ICE suministre la información solicitada sobre el alquiler de equipo menor; de manera que los inspectores puedan continuar revisando la cantidad y el tipo de maquinaria que se utiliza en el Proyecto.

(proceso de riesgo)

2) Elaborar un documento que incluya las actividades que ejecutan los inspectores y los resultados obtenidos. Es conveniente que esos informes sean remitidos a la jefatura del DCPG para que sean analizados y se realicen las acciones que consideren pertinentes.

J) PANEL DE CONSULTORES

Referente al seguimiento de las 36 recomendaciones planteadas por el Panel de Consultores en su informe de julio de 2011, se determinó que al 19-04-12 solo se habían atendido 8 de ellas, 18 se encontraban en ese proceso y 6 estaban pendientes, según la información que se hace constar en un correo electrónico enviado por personal del DCPG. Un funcionario del DCPG manifestó que a la fecha no ha sido posible implementarlas en su totalidad, porque la mayoría corresponden a etapas futuras de la obra.

De conformidad con la situación comentada, es necesario que el monitoreo del estado de las recomendaciones se efectúe de manera periódica, de manera que la totalidad de las mismas sean atendidas en el momento que corresponda.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Realizar el seguimiento de las recomendaciones planteadas por el Panel de Consultores que se encuentran en proceso o pendientes de implementar, de manera que sean concluidas oportunamente. Es necesario documentar las labores realizadas con ese propósito, con el fin de disponer de la evidencia requerida.

2.1.2 AREA ACTIVOS

2.1.2.1 AUD-144, 145 y 146 enviados el 19 de junio

ASUNTO: trabajos efectuados por la Sección Publicaciones

DIRIGIDO: Sección Publicaciones, Departamento Gestión Ambiental, Sección Salud Ocupacional

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de lo establecido en la *“Guía Técnica para la Gestión de Sustancias Químicas y Productos Peligrosos de la CNFL”* (regula las actividades relacionadas con productos químicos que se almacenan en dependencias de la CNFL); la utilización de implementos de seguridad por parte de los trabajadores de la Sección Publicaciones (guantes, respirador, anteojos y pechera) y el sitio donde se ubican los productos de naturaleza inflamable; aspectos referidos a la copia del inventario y del documento *“hojas de seguridad”* que debe estar archivado en las dependencias correspondientes; la documentación que debería mantenerse en los puestos de seguridad del Plantel Río Virilla; así como la aplicación de los controles incluidos en el *“Informe Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos (IPEVARIL)”*.

OBSERVACIONES

A) PRODUCTOS QUIMICOS

Referente al cumplimiento de los aspectos establecidos en la *“Guía Técnica para la Gestión de Sustancias Químicas y Productos Peligrosos de la CNFL”* (en adelante Guía), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 HOJAS DE SEGURIDAD

Para algunos productos químicos almacenados en la bodega de la Sección Publicaciones (en adelante SP), en el archivo correspondiente no estaba disponible el documento denominado *“las hojas de seguridad”* en su formato homologado (el proveedor respectivo las suministra en otro formato, incluso hasta en inglés) que se establece en el punto 10.1 de la Guía (*“...Las hojas de seguridad de todas las sustancias químicas y productos peligrosos utilizados en la CNFL se mantendrán disponibles en su formato homologado en la intranet”*).

La jefatura de la SP manifestó que identificaron 11 productos químicos de los cuales están localizando dichas hojas y una vez que disponga de ellas, serán entregadas a la Regencia Ambiental del Area Programas Ambientales (en adelante Regencia) del Departamento Gestión Ambiental (en adelante DGA), para que efectúen la homologación correspondiente.

En el correo electrónico del 09-04-12, el encargado de la Regencia comunicó lo siguiente:

“...Algunos de los productos incluidos en la lista confeccionada para esa oportunidad ya cuentan con su respectiva hoja de seguridad homologada a formato de la CNFL en la página del SGI, otros los tenemos pendientes de incluir aún. Esto lo estaremos retomando dentro del trabajo del presente año, para completar los productos que hacen falta...”

Es importante disponer de ese documento, porque los trabajadores de la SP lo consultan para conocer los peligros y riesgos de las sustancias que manipulan. También es utilizado en situaciones de emergencia por el personal que forma parte de las brigadas que funcionan en la CNFL (como referencia técnica y de seguridad, considerando que incluye las medidas, precauciones requeridas, advierte los peligros que conllevan para el ser humano y ecosistemas).

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Coordinar con el funcionario correspondiente de la Regencia, la confección y publicación en la intranet de las restantes hojas de seguridad de los productos químicos que carecen de esa información en el formato homologado. Es necesario realizar el seguimiento requerido para lograr el cumplimiento de las disposiciones incluidas en la normativa citada, así como mantener evidencia de que dicha labor fue llevada a cabo.

2) Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que una vez que disponga de las hojas de seguridad de los productos químicos, estas se mantengan archivadas en la SP para que puedan ser consultadas por los usuarios cuando lo consideren pertinente.

A.2 EQUIPO DE PROTECCION

Un trabajador de la SP manifestó que generalmente para la manipulación de productos químicos solo utilizan guantes. No obstante, también deberían usar respirador, anteojos y pechera, según los artículos que se detallan en la hoja de seguridad. En el punto 10 de la Guía se establece lo siguiente:

“...Para el uso de cualquier sustancia química o producto peligroso, será obligación de cada funcionario tener conocimiento de la información establecida en la ficha técnica y en la Hoja de Seguridad del mismo...”

...El funcionario que utilice un producto químico debe utilizar los elementos de protección personal que se indican en la Hoja de Seguridad del producto”.

La jefatura de la SP manifestó que para gestionar la adquisición de estos artículos de protección, es necesario que la Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO) recomiende las especificaciones técnicas de los mismos. También mencionó que adicionalmente se requiere que la SSO realice un estudio que determine cuando deben ser utilizados por los operarios; de manera que con base en esa información se puedan implementar las acciones que correspondan.

Referente a los implementos indicados, en el punto 10.2 de la Guía se establece lo siguiente:

“...Es muy importante aclarar que el uso del EPP es de carácter obligatorio dentro de una cultura preventiva como la que persigue la CNFL y es responsabilidad explícita de cada usuario de una sustancia química o producto peligroso, asumir el compromiso de utilizarlo de manera que se promuevan las buenas prácticas laborales...”.

Asimismo, en el capítulo II, punto a. del Manual de Equipos de Protección Personal (*“aspectos legales relacionados”, “relación con el código de trabajo; ley 6727 sobre riesgos del trabajo”*), se indica lo siguiente:

“... ”

Artículo 81: Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo.

Inciso h: “Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta y reiterada a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades...”.

En el correo electrónico del 28-03-12, un funcionario de la SSO comunicó lo siguiente:

“...Efectivamente las hojas de seguridad de los productos (MSDS), son un “debe” lo que quiere decir es que, son de acatamiento obligatorio según la Ley de Riesgos del Trabajo, El Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, Código de Trabajo de Costa Rica, Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo, Guía técnica para la gestión de sustancias químicas y productos peligrosos, entre otras.

Por tanto es un hallazgo relevante que debería de tratarse de una no conformidad al tratarse de un incumplimiento de un requisito legal...”.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

1) Solicitar por escrito a la SSO, que determine las especificaciones técnicas del equipo de protección que tiene que adquirir la SP (respirador,

anteojos y pechera), así como que recomienden cuándo deben ser utilizados por los operarios de esta dependencia. Una vez que reciban esta información, es necesario que gestionen la adquisición de los implementos citados.

(proceso de control)

2) Comunicar por escrito a los funcionarios que tienen contacto con productos químicos, que obligatoriamente deben utilizar los implementos de protección personal indicados en la hoja de seguridad. Es necesario verificar periódicamente su cumplimiento y dejar evidencia de esta labor.

A.3 UBICACION DE PRODUCTOS QUIMICOS

En la SP existen productos inflamables que se ubican en la primera planta (debajo de las gradas de ingreso a la segunda planta), lo cual representa un riesgo en caso de presentarse una emergencia, considerando que como esta zona es la única salida existente en estas instalaciones, se podría dificultar la evacuación de las personas. Referente al almacenamiento de estos artículos, en la Guía se establece lo siguiente:

“Punto 9:

El almacenamiento de sustancias químicas y productos peligrosos debe realizarse en sitios específicamente preparados, que cumplan con todas las condiciones necesarias, que permitan garantizar la seguridad del trabajador y del lugar. Desde este punto de vista, lo deseable es disponer en cada dependencia, de una o dos áreas adecuadamente acondicionadas para este fin, contemplando los aspectos de iluminación, ventilación, señalización, compatibilidad de productos almacenados, sistemas de comunicación, detección y extinción de incendios, estanterías seguras y/o ancladas, dispositivos para minimizar y atender derrames, equipos de protección personal (EPP); entre otros...”

“Punto 9.3:

El almacenamiento de líquidos combustibles o inflamables debe realizarse, en la medida de lo posible, en instalaciones exteriores, separado físicamente de sitios donde coexistan oficinas, comedores, vestidores y otros sitios de acceso común...”

Debido a que esa situación ya había sido determinada por la jefatura de la SP, como una solución temporal gestionó la adquisición de gabinetes de seguridad. Además, desde el 2010 le solicitó al jefe de la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones (en adelante SADE) el acondicionamiento de la bodega (en la documentación suministrada se observó que esa obra estaba planeada para ejecutarla en octubre de ese año y posteriormente se trasladó para abril de 2011, pero por diferentes motivos como por ejemplo el presupuestario, a la fecha no ha sido posible realizarla).

En el tercer informe de actividades del 2011 que preparó la SP, se indica lo siguiente:

“Un aspecto que incide indirectamente en nuestro ritmo de producción es la falta de espacio. Los volúmenes de resmas que se manejan actualmente son muy altos y con costos caben en la bodega. El área de trabajo se ve saturada de tarimas y esto hace que tengamos que posponer otros trabajos hasta que el actual sea entregado y el espacio quede libre para continuar trabajando.

Para este problema, la única solución es ampliar o trasladar Publicaciones a otro sitio donde se pueda expandir y desarrollar correctamente, cumpliendo desde las normativas de seguridad laboral (demarcación de espacio adecuada, bodega amplia) hasta los indicadores de producción establecidos”.

Para atender la necesidad planteada, la jefatura de la SP le remitió al jefe de la SADE el memorando 3230-0013 del 07-05-12, en el cual le detalló ampliamente y con la justificación requerida, las tres mejoras que requieren las instalaciones. En la parte final de ese memorando se anotó lo siguiente:

“Cronograma sugerido:

Es importante coordinar con anticipación la ejecución de estas mejoras ya que nuestra dependencia es un área de apoyo de la cual dependen otras áreas para la elaboración de sus productos. El servicio al cliente es importante para Publicaciones por lo que su prioridad es mantener el servicio oportuno en la medida de lo posible, de manera que los trabajos de obras civiles no afecten al cliente.

Por lo anterior se recomienda que este tipo de obras se realicen en enero-febrero o julio-agosto ya que la producción generalmente baja...”.

En el correo electrónico del 21-05-12, un funcionario del Departamento Obras Civiles (en adelante DOC) comunicó lo siguiente:

“... No se tiene programada su ejecución ya que la obra tiene prioridad 2 dentro de lo especificado por la Sección de Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones.

... el desarrollo de esta obra no tiene contenido presupuestario para el presente período...”.

El auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), en el correo electrónico del 22-05-12 le consultó al funcionario del DOC lo siguiente:

“¿Qué se podría hacer para resolver esa situación? Y a quién le correspondería a Obras Civiles o a la Sección Publicaciones?”.

En el correo electrónico del 22-05-12, el funcionario de DOC respondió lo siguiente:

“Le corresponde al Departamento de Obras Civiles, y si indican solicitarlo puedo hacer la gestión, no hay problema alguno, pero no se cuanto puede durar la asignación de estos recursos, se podría también dejar de hacer una de las obras de prioridad 1 para hacer esta que es prioridad 2, pero esta ultima decisión le corresponde a la Sección de Arquitectura”.

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Solicitar por escrito a la SADE, la posibilidad de asignarle prioridad 1 a la remodelación de las instalaciones que requiere la SP, para lo cual es necesario detallar ampliamente las obras a realizar y la justificación correspondiente.

A.4 COPIA DE INVENTARIO

La Regencia, la SSO y el DGA no disponen de una copia del inventario que corresponde a los productos químicos almacenados en la SP. Al respecto, en el punto 9.5 de la Guía se indica lo siguiente:

“... La Regencia Química, la Sección de Salud Ocupacional y el Departamento de Gestión Ambiental mantendrán un registro y una copia actualizada de dichos inventarios; de todas las áreas de almacenamiento de la CNFL. Los inventarios deberían actualizarse al menos trimestralmente y deben coincidir; tanto el manejo por el encargado de bodega como el enviado a las instancias anteriormente mencionadas...”.

Un funcionario de la Regencia manifestó que la carencia de ese documento, se presenta porque la Guía se encuentra en proceso de implementación por parte de todas las unidades que almacenan ese tipo de productos. En el caso de la SP, los trabajadores apenas se están involucrando en actividades de capacitación relacionados con el tema, por lo que no estaban enterados de que tenían que enviar esa copia.

Referente a la redacción del punto citado de la guía, dicho funcionario indicó que no está claro a quien le corresponde suministrar la copia mencionada del inventario, por lo que debe ser modificado. En el punto 9.5 de la Guía se establece lo siguiente:

“...un inventario facilita la creación de una base de información estructurada que puede utilizarse para identificar y producir mejoras continuas que permiten optimizar tanto el almacenamiento como los pasos sucesivos del ciclo de gestión de los productos dentro de la CNFL (uso, atención de emergencias, derrames, fugas y manejo de residuos)”.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

- 1) Modificar el punto 9.5 de la Guía, de manera que se establezca claramente a cual dependencia le corresponde realizar los inventarios de productos de químicos y enviar las copias de los resultados obtenidos.**
- 2) Mantener un registro y una copia actualizada de los inventarios que realizan las dependencias que almacenan productos químicos.**
- 3) Efectuar trimestralmente un recuento físico de los productos químicos y remitir una copia de los resultados a la SSO, la Regencia y el DGA.**

A.5 PUESTOS DE SEGURIDAD

En la visita realizada el 25-04-12 a los puestos de seguridad del Plantel Río Virilla, se observó que ninguno de ellos disponía de los siguientes documentos: la copia del inventario de los productos químicos almacenados en la SP, la copia de las hojas de seguridad y la lista actualizada del personal de regencia química de la CNFL. En el punto 12 de la Guía se establece lo siguiente:

“Los puestos de seguridad de Planteles...y cualquier otro sitio donde exista una bodega que almacene cualquier tipo de sustancia química o producto peligroso, deberán contar con una carpeta que contenga toda la información acerca de dichos lugares, a saber:

Una copia actualizada del inventario de los productos químicos almacenados en la bodega (de acuerdo a los periodos de inventario establecidos por cada dependencia).

Una copia de todas las Hojas de Seguridad de los productos almacenados en la bodega.

...

Lista actualizada de personal clave de la CNFL (... , Regencia Química), que se pone a disposición del Cuerpo de Bomberos en una situación específica de emergencia y forma de localizarlos de manera inmediata”.

En el correo electrónico del 23-05-12, el jefe del Departamento Investigación y Seguridad (en adelante DIS) comunicó lo siguiente:

“...Me permito indicarle que se hizo un análisis con el Sr. Juan Ramón Fallas y la Sra. Verónica Zeledón, supervisor y asistente administrativa del Depto respectivamente, en donde se me ha indicado que ellos no tienen conocimiento del tema específicamente y que desconocen los motivos por los cuales la información que se indica en la norma no se encuentra en el puesto de seguridad respectivo.

En el caso de la compañera Verónica, ella me ha indicado que si sabe que la guía existe, pero no que el Departamento tiene participación, por lo que nunca de parte de ella se ha realizado una carpeta para ese uso tal y como lo solicita gestión documental. Además, se me indica que ella tiene conocimiento que en Plantas Hidroeléctricas si se le entrega al puesto de seguridad una carpeta elaborada por los encargados de las áreas con la información pertinente a los instructivos pero no para archivar fórmulas u otros. Asimismo, en charla en la que participó del Departamento Gestión Ambiental, se había hecho una consulta por parte de un Agente de Seguridad de unas formulas (reciclaje y sustancias químicas) que son utilizadas por los funcionarios del Departamento Gestión Ambiental que si nosotros debíamos custodiarlas, la respuesta en esa ocasión fue de que no, porque no estamos instruidos para la revisión de estas formulas y no tiene sentido resguardarlas, por lo que ellos(as) se encargan por completo de estas...”.

Es importante que los puestos de seguridad dispongan de esa información, tomando en cuenta que en caso de emergencias por derrames, fugas o cualquier otro tipo de eventualidad originada por productos químicos; se podría facilitar la coordinación entre las dependencias de la CNFL y el Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja o Fuerza Pública.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar al funcionario correspondiente del Area Programas Ambientales, que periódicamente envíe a los puestos de seguridad del Plantel Río Virilla, la copia del inventario de los productos químicos almacenados en la SP, de las hojas de seguridad y de la lista actualizada del personal de la Regencia.

B) APLICACION DE CONTROLES

A la fecha de este estudio de auditoría no habían sido atendidos los aspectos referidos a adquirir un sistema de detección contra incendios, capacitar al personal en el manejo manual de cargas, riesgos de oficina y técnicas para equipos de protección; los cuales fueron incluidos en el documento denominado “Informe Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos (IPEVARIL)” que fue remitido a la SP el 14-10-10.

En el correo electrónico del 22-03-11, la jefatura de la SP le consultó a un funcionario de la SSO lo siguiente:

“... hace un tiempo recibí un documento de IPEVARIL con los resultados. Quisiera saber qué se supone que procede a continuación...que Publicaciones gestione los CONTROLES OPERACIONALES que ustedes indican?, ya que vienen propuestas de charlas y demás que considero deben emitirlas los especialistas?”

De antemano te agradecería me ubiquen con esta información que nos enviaron...”.

En el correo electrónico del 28-03-12, la jefatura de la SSO respondió lo siguiente:

“...Debido a una serie de hallazgos detectados en la metodología y procedimiento IPEVARIL, establecidos en el Informe de Auditoría Externa realizado por AENOR-INTECO en el mes de Agosto del año pasado, se elaboró una Solicitud de Acción Correctiva (SAC 577), la cual, detalla un Plan de Acción que incluye las siguientes actividades:

1. Adoptar la Norma INTE 31-06-07-2011: Guía para Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y determinación de Controles.

2. Modificar el procedimiento para Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y determinación de controles (IPEVARIL), con la inclusión de la nueva metodología adoptada, para su posterior ejecución...

...Por lo anterior, se replanteó el IPEVARIL como un proyecto de la CNFL, el cual, consta en el comunicado general sobre el procedimiento realizado por el Representante del SGI (ver correo adjunto).

Cabe aclarar que, los controles operacionales incluidos en el IPEVARIL anterior y ejecutados tanto en Publicaciones como en las demás dependencias, no serán descartados, ya que son el insumo que permitirá la migración al nuevo formato de registro de acuerdo a lo planteado en el comunicado referido en este correo. No obstante le comunico que una vez ejecutada dicha migración la aplicación de los controles operacionales serán efectuados en cada emplazamiento por las Jefaturas de áreas con asesoría y apoyo de la Sección Salud Ocupacional en materia preventiva”.

Considerando que los controles sugeridos podrían prevenir accidentes de trabajo, enfermedades e incluso hasta un incendio en las instalaciones por almacenar productos inflamables en la bodega, el Auditor le consultó a un funcionario de la SSO la conveniencia de que la SP inicie su aplicación. En ese sentido, en el correo electrónico del 29-03-12 comunicó lo siguiente:

“Es recomendable que se incluya en el informe de Auditoría que la Sección de Publicaciones inicie la aplicación de los controles, haciendo las solicitudes correspondientes a la Sección Salud Ocupacional, para ejecutar los controles operacionales inherentes a los peligros de infraestructura y ambiente de trabajo; así como la capacitación para el manejo manual de cargas...”.

Referente a la adquisición de sistema de detección contra incendios, es necesario comentar que en atención de una gestión planteada por la SP, en el correo electrónico del 18-05-12 el jefe del DIS comunicó lo siguiente:

“En este momento cada quien lo debe de presupuestar, porque el Departamento no tiene contenido presupuestario para este tema y nosotros les brindamos toda la logística requerida”.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Implantar los mecanismos de control incluidos en el informe IPEVARIL que fue enviado a la SP en octubre de 2010. Es necesario coordinar su aplicación con el funcionario correspondiente de la SSO.

(proceso de dirección)

2) Plantear por escrito a la Sección Control de Presupuesto, la solicitud de asignación de recursos adicionales para disponer del monto que permita comprar un sistema de detección contra incendios.

2.1.2.2 AUD-147 enviado el 19 de junio

ASUNTO: trabajos efectuados por la Sección Publicaciones

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la impresión de la revista Electronoticias que solicita el Departamento Prensa y Relaciones Públicas a la Sección Publicaciones; el costo anual de ese trabajo y la disponibilidad de ese documento en la intranet de la CNFL.

OBSERVACIONES

A) REVISTA ELECTRONOTICIAS

Con base en una solicitud del Departamento Prensa y Relaciones Públicas (DPRP), cada dos meses la Sección Publicaciones imprime alrededor de 2200 ejemplares de la revista Electronoticias, los cuales en el 2011 tuvieron un costo anual de ¢16.310.602,07. Tomando en cuenta que esa revista se encuentra disponible en forma digital (apartado Publicaciones y Guías de la intranet de la CNFL) y que también es posible enviarla por correo electrónico a todos los funcionarios que cuentan con esta facilidad (similar al procedimiento que se utiliza para distribuir las revistas Ampere y Rescatemos el Virilla), se considera que reducir la cantidad de ejemplares impresos podría contribuir a disminuir los costos de la empresa. En ese sentido, sería conveniente definir la cantidad

máxima que se entregaría a cada dependencia. Otra medida alterna es que los funcionarios que tengan interés de recibir la revista en forma impresa, formulen la solicitud al DPRP.

La jefatura del DPRP manifestó que se podría disminuir la cantidad impresa, pero habría que tener presente que un integrante del Consejo de Administración (Javier Quintero B.), sugirió que a cada revista se le coloque una etiqueta con el nombre de la persona, lo cual hasta la fecha se ha venido realizando.

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Analizar en conjunto con la Gerencia, la posibilidad de reducir el número de ejemplares que se imprime de la revista Electronoticias. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

2.1.2.3 AUD-169 enviado el 10 de julio

ASUNTO: existencias de materiales en la bodega N° 82

DIRIGIDO: Sección Servicios Telemáticos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la información de los materiales que dispone la Sección Servicios Telemáticos en la bodega N° 82; los artículos considerados obsoletos por la jefatura respectiva y el gasto que ocasiona mantenerlos almacenados y las razones por las cuales se deben excluir de las existencias; las cantidades, la descripción y el costo de los materiales; lo establecido sobre la obsolescencia en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) que forman parte de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); los artículos que reflejan cantidades altas y no han tenido salida en un periodo prolongado; así como la fecha y cantidad de la última compra y de la última salida.

OBSERVACIONES

A) MATERIALES PARA DESTRUIR

Utilizando información suministrada por funcionarios de la Sección Almacén (en adelante SA) y de la Sección Servicios Telemáticos (en adelante SST), el auditor encargado de esta evaluación preparó un listado referido a existencias de materiales en la bodega N° 82, el cual le remitió al jefe de la SST. Con base en dicha información, mediante el correo electrónico del 24-05-12 esa jefatura comunicó que existen 27 artículos que constituyen materiales para desecho (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). En el correo citado también indicó lo siguiente:

“... le adjunto un libro Excel donde indicamos los materiales por desechar debido a que son materiales que se usaban en la instalación de fibra óptica que actualmente ya no sirven debido a que los equipos y bastidores que se utilizaban para ese tipo de materiales están descontinuados por lo tanto es necesario desechar, por ser materiales dañinos para la salud deben de ser manejados con cuidado, favor indicarme si procedemos a retirarlos de inmediato y el protocolo a seguir, para este tipo de materiales...”.

En el anexo mencionado se pueden observar las cantidades, la descripción y el costo de los artículos correspondientes, que suman un total de ¢2.489.133,66.

...

La situación comentada evidencia la necesidad de que periódicamente, el funcionario respectivo de la SST analice las cantidades de los artículos que se mantienen en existencias. La implantación de esta práctica es conveniente, porque permite determinar cuáles de ellos no están siendo utilizados en forma regular e informar esta situación a la SA, de manera que esa dependencia pueda gestionar la venta, donación o destrucción de los mismos, según corresponda.

Es importante considerar que la custodia de artículos sin rotación, ocasiona gastos innecesarios (eleva el costo del inventario, mayor trabajo de supervisión por su cantidad y valor, así como ocupan espacios físicos).

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Solicitar por escrito a la jefatura de la SA, que la cantidad de los artículos detallados en el anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado, deben ser excluidos de la bodega N° 82.

2) Coordinar con las dependencias que corresponda, la destrucción de los artículos detallados en el anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado, considerando lo establecido en la normativa aplicable a este tipo de actividades.

3) Revisar periódicamente la cantidad de materiales que se custodian en la bodega de la SST, de manera que se pueda determinar en forma oportuna aquellos que no serán utilizados. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias ante la jefatura de la SA, según corresponda.

2.1.2.4 AUD-170 enviado el 11 de julio

ASUNTO: existencias de materiales en las bodegas de plantas hidroeléctricas

IRIGIDO: Sección Plantas Hidroeléctricas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la información de los materiales que disponen las plantas hidroeléctricas en las bodegas correspondientes; los artículos considerados obsoletos por la jefatura respectiva; el gasto que ocasiona mantenerlos almacenados; así como las razones por las cuales se deben excluir de las existencias; las cantidades, la descripción y el costo de los materiales; lo establecido sobre la obsolescencia en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) que forman parte de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); los artículos que reflejan cantidades altas y no han tenido salida en un periodo prolongado; así como la fecha y cantidad de la última compra y de la última salida.

OBSERVACIONES

A) MATERIALES OBSOLETOS

Utilizando información suministrada por el funcionario correspondiente de la Sección Almacén (en adelante SA) y por jefaturas de plantas hidroeléctricas (en adelante PH), el auditor encargado de esta evaluación (en adelante Auditor) preparó listados referidos a las existencias de materiales en las bodegas de algunas PH; los cuales remitió a cada uno de esos centros de trabajo. Al respecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 BODEGA N° 5 PH DANIEL GUTIERREZ

Con base en el análisis de la información enviada por el Auditor, mediante el correo electrónico del 22-06-12 el jefe de esta planta comunicó que existen 73 artículos que considera obsoletos (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). En dicho anexo se puede observar la cantidad, la descripción, la justificación para retirarlos y el costo de los artículos correspondientes, que suman un total de $\text{¢}21.478.451,20$ (a manera de ejemplo se citan algunos de ellos con valor significativo, como 25 “conectores de 2 NPT” - $\text{¢}6.579.544,00$ y 9 “terminales contractil de 15 kv” - $\text{¢}1.191.859,28$).

A.2 BODEGA N° 26 PH BRASIL

Con base en el análisis de la información enviada por el Auditor, mediante el correo electrónico del 07-06-12 el jefe de esta planta comunicó que existen cinco artículos que considera obsoletos (ver anexo N° 2 que se adjuntó al informe enviado). En dicho anexo se puede observar la cantidad, la descripción y el costo de los artículos correspondientes, que suman un total de $\text{¢}236.750,00$.

A.3 BODEGA N° 15 PH BELEN

Con base en el análisis de la información enviada por el Auditor, mediante el correo electrónico del 15-05-12 el jefe de esta planta comunicó que existen cinco artículos que considera obsoletos (ver anexo N° 3 que se adjuntó al informe enviado). En dicho anexo se puede observar la cantidad, la descripción, la justificación para retirarlos y el costo de los artículos correspondientes, que suman un total de ¢2.663.426,90 (a manera de ejemplo se citan algunos de ellos con valor significativo, como 21 “*buschin de alabe*” (¢525.000,00) y un “*soporte de sello*” (¢1.700.000,00).

A.4 BODEGA N° 86 PH ELECTRIONA

Con base en el análisis de la información enviada por el Auditor, mediante el correo electrónico del 15-05-12 el jefe de esta planta comunicó que existen dos materiales que considera obsoletos (suman un total de ¢539.535,15), según se detalla a continuación:

“bolsa de silica - unidad #1 y #2 (código 96983000, 3 unidades, costo unitario ¢79.757,37 total ¢239.272,11) y “buchol del transformador unidad #3 bf 25/10.6.ben” (código 96912510, 1 unidad, costo unitario ¢300.263,04)”.

Conviene mencionar que referente a estos artículos y los que se detallaron en el anexo N° 3 que se adjuntó al informe enviado, el ingeniero encargado de la parte mecánica de dichas plantas, en el correo electrónico del 06-06-12 informó lo siguiente:

“Atendiendo su solicitud y después de recibir ciertas aclaraciones estoy de acuerdo con la salida de los ítems mencionados para equipos mecánicos...”.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

De conformidad con las situaciones indicadas en los cuatro incisos anteriores, es necesario aplicar las siguientes medidas:

- 1) Solicitar por escrito a la jefatura de la SA, que excluya de las bodegas respectivas la cantidad de artículos detallados en los anexos N° 1, N° 2 y N° 3 que se adjuntaron al informe enviado, así como en el punto A.4 de este informe.**
- 2) Coordinar con la jefatura de la SA, el traslado de los artículos citados en la recomendación N° 1, para que esa dependencia gestione su venta, donación o destrucción, según corresponda; considerando lo establecido en la normativa aplicable a este tipo de actividades.**

B) REVISION PERIODICA

No se utiliza la práctica de que el funcionario encargado de las bodegas de las plantas hidroeléctricas, realice una revisión periódica de las existencias que se custodian en esas instalaciones.

La implantación de este mecanismo de control es conveniente, porque permite determinar en forma oportuna cuáles artículos no están siendo utilizados regularmente e informar esa situación a la SA; de manera que esta dependencia pueda excluirlos de los registros contables y gestionar su venta, donación o destrucción, según corresponda.

Es importante considerar que la custodia de artículos sin rotación, ocasiona gastos innecesarios (eleva el costo del inventario, mayor trabajo de supervisión por su cantidad y valor, así como ocupan espacio físico).

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Solicitar por escrito a cada una de las jefaturas de plantas hidroeléctricas responsables de las bodegas mencionadas, que implanten la práctica de revisar periódicamente la cantidad de materiales que custodian en esas instalaciones; con el propósito que puedan determinar en forma oportuna aquellos que no son utilizados regularmente. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias ante la jefatura de la SA, según corresponda.

2.1.2.5 AUD-181 enviado el 11 de julio

ASUNTO: existencias de materiales en la bodega N° 2

DIRIGIDO: Sección Transportes y Taller

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la información de los materiales que dispone la Sección Transporte y Taller en la bodega N° 2; los artículos considerados obsoletos por la jefatura respectiva; el gasto que ocasiona mantenerlos almacenados y las razones por las cuales se deben excluir o disminuir de las existencias; las cantidades, la descripción y el costo de los materiales; lo establecido sobre la obsolescencia en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) que forman parte de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); los artículos que reflejan cantidades altas y no han tenido salida en un periodo prolongado; la fecha y cantidad de la última

compra efectuada, así como las unidades que se mantenían en existencias cuando se tramitó la adquisición.

OBSERVACIONES

A) CANTIDAD DE ARTICULOS

Utilizando información suministrada por funcionarios de la Sección Almacén (en adelante SA) y de la Sección Transportes y Taller (en adelante STT), se analizaron asuntos relacionados con las existencias de materiales en la bodega N° 2.

Con base en dicha información, en el correo electrónico del 11-05-12 el encargado de la actividad en la STT (en adelante Encargado), comunicó que considera que varios materiales deben ser eliminados de la bodega, porque fueron comprados para vehículos que ya no forman parte de la flota de la CNFL (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). En este anexo se puede observar la cantidad, la descripción y el costo de los artículos correspondientes, que en total suman $\text{¢}1.561.475,94$.

En el correo citado el Encargado también indicó que existen artículos cuyas cantidades podrían ser disminuidas, considerando que no reflejan movimientos desde hace bastante tiempo (ver anexo N° 2 que se adjuntó al informe enviado). En este anexo se muestra la descripción y el costo de los artículos correspondientes, así como las unidades que deben ser retiradas.

Asimismo, en el correo electrónico del 29-05-12 el Encargado indicó la justificación por la que considera algunos artículos deben ser retirados o disminuir su cantidad:

“...esos repuestos deben de ser sacados de inventario por los siguientes motivos:

A-Muchos de estos repuestos y materiales son de vehículos que ya no están en la flotilla vehicular de la CNFL.

B-Existen muchos materiales con cantidades demasiadas altas para la poca rotación que presentan, para lo cual es recomendable dejar solo una cantidad baja en custodia.

C-El mantener esos materiales y repuestos eleva el costo del inventario en la bodega n° 2.

D-El mantener esos materiales y repuestos en bodega genera mayor trabajo, lo cual puede afectar la custodia de otros materiales y equipos que si requieren de gran supervisión y dedicación por su cantidad y valor.

E-Ocupan espacios que pudiera aprovecharse para adquirir repuestos de vehículos nuevos”.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Solicitar por escrito a la jefatura de la SA, que excluya de la bodega de la STT la cantidad de los artículos mencionados en los anexos N° 1 y N° 2 que se adjuntaron al informe enviado.

2) Coordinar con la jefatura de la SA, el traslado de la cantidad de los artículos citados en los anexos N° 1 y N° 2 que se adjuntaron al informe enviado, para que esa dependencia gestione su venta o donación, según corresponda; considerando lo establecido en la normativa aplicable a este tipo de actividades.

B) CANTIDAD MAXIMA

Con base en información suministrada por un funcionario de la SA, referida a la fecha y la cantidad de la última compra del artículo correspondiente y las unidades que se mantenían en existencias cuando la STT tramitó la adquisición; se determinó que la cantidad máxima establecida no fue considerada (ver anexo N° 3 que se adjuntó al informe enviado). A manera de ejemplo, se puede citar el aceite para motor de combustible N° 40, la escobilla de 17", los extintores para vehículos pesados y las terminales hembra para pin delgado (se compraron 832, 50, 40 y 500 unidades, pero el máximo definido es 416, 24, 10 y 100, respectivamente).

En dicho anexo se puede observar la información indicada, la descripción y el costo de las unidades adicionales (suma un total de ¢3.294.194,60). También se refleja que a la fecha del reporte suministrado por la SA (11-05-12), las existencias de los materiales superan las cantidades definidas como máximas.

Sobre el particular, en el punto 3 del procedimiento denominado "*compra de repuestos y materiales para stock de bodega*", se indican las siguientes responsabilidades del bodeguero:

"Cumplir correctamente con los pasos bajo su responsabilidad establecidos en este procedimiento; controlar eficientemente el inventario de la bodega con el fin de evitar faltantes y excesos de repuestos o materiales, efectuar correctamente los registros de entrada y salidas de repuestos y materiales. Corresponde al Técnico especialista en mecánica automotriz".

La jefatura de la STT, en el correo electrónico del 15-06-12 comunicó lo siguiente:

“..., aun cuando en nuestra bodega se utiliza el SIAPRO como sistema para el manejo de los inventarios, éste no nos brinda automáticamente un aviso de cuando un artículo está en su nivel mínimo para ejecutar una nueva compra y aprovisionar nuevamente.

El tema de los máximos y mínimos es el referido y lo hacemos por experiencia y de acuerdo con lo que físicamente pueda ver y valorar el encargado de bodega, porque como indique anteriormente este aviso no es automático.

Al respecto, conocemos que el SIAPRO lo están mejorando y vendrá una nueva versión. Será interesante conocer si el manejo de los máximos y mínimos está contemplado para otras bodegas, en este caso la nuestra”.

Conviene destacar que de los artículos incluidos en el anexo N° 3, dos de ellos fueron considerados obsoletos (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado, códigos 2972073 y 3605004) y en cuatro casos las existencias deben ser disminuidas (ver anexo N° 2 que se adjuntó al informe enviado, códigos 3608122, 3608108, 3608104 y 3608105). Esta situación evidencia que es conveniente fortalecer el mecanismo de control interno establecido, de manera que antes de comprar algún artículo, se revise la cantidad existente y con base en el disponible, se determine si es necesario efectuar la adquisición y cuántas unidades, en función de los mínimos y máximos definidos.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Implantar la práctica de que antes de tramitar la compra de algún artículo, el funcionario correspondiente de la STT observe las unidades que el SIAPRO reporta como disponibles, así como los valores mínimos y máximos que fueron definidos por la SA; de forma tal que no se adquieran innecesariamente cantidades adicionales.

C) REVISION PERIODICA

No se utiliza la práctica de que el Encargado, realice una revisión periódica de las existencias que se custodian en la bodega N° 2. Es conveniente implantar este mecanismo de control, porque permite determinar en forma oportuna cuáles artículos no están siendo utilizados regularmente e informar esa situación a la SA, de manera que esta dependencia pueda excluirlos de los registros contables y gestionar su venta, donación o destrucción, según corresponda.

Es importante considerar que la custodia de artículos sin rotación, ocasiona gastos innecesarios (eleva el costo del inventario, mayor trabajo de supervisión por su cantidad y valor, así como ocupan espacio físico).

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Solicitar por escrito al Encargado, que implante la práctica de revisar periódicamente la cantidad de materiales que custodian en la bodega N° 2, con el propósito que pueda determinar en forma oportuna aquellos que no son utilizados regularmente. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias ante la jefatura de la SA, según corresponda.

2.1.3 AREA FINANCIERA

2.1.3.1 AUD-120 enviado el 04 de mayo

ASUNTO: fondo de trabajo del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los mecanismos de control utilizados por la encargada de administrar el Fondo de Trabajo (en adelante Encargada); la razonabilidad y periodicidad de las compras y servicios cancelados al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), así como de los gastos menores del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto); la coordinación entre la Encargada y el funcionario responsable de las compras del Proyecto; el dinero que debe disponer la Encargada en su oficina para atender los requerimientos que se presenten y el trámite de reintegro de efectivo al fondo de trabajo.

OBSERVACIONES

INTRODUCCION

Para cumplir algunas de las responsabilidades que le corresponden a la CNFL relacionadas con la ejecución de las obras del Proyecto, el punto 4.13 del “*Contrato de Diseño y Construcción de obras...*” señala que se dispondrá de un fondo de trabajo (en adelante Fondo) para la adquisición de bienes y servicios. El monto aprobado por la Administración con ese propósito es ₡5.000.000,00; el cual se mantiene en una cuenta corriente del Banco Nacional de Costa Rica (en adelante Banco). En el contrato respectivo se anota que la Encargada es Glenda Rivera S. y también se indica que esta persona conoce el Manual para la Operación de Fondos de Trabajo (en adelante Manual).

En el arqueo que fue realizado el 15-02-12 por la Auditora a cargo de este estudio, se determinaron las siguientes situaciones:

A) ENTREGA DE EFECTIVO

Para respaldar el dinero que la Encargada había suministrado en oportunidades anteriores al funcionario del Proyecto responsable de las compras de bienes y servicios, el 15-02-12 se elaboró el formulario F-275 (Vale a Caja por ¢1.125.060,10). Cabe mencionar que existen correos electrónicos emitidos por un empleado del ICE, en los que se detallan las necesidades que justifican el uso de ese dinero. Además, como parte de los controles se utiliza una hoja en Excel denominada “Control de Caja Chica ICE”.

...

La Encargada manifestó que para respaldar los montos que son entregados para atender los requerimientos planteados, ha continuado confeccionando el formulario F-275 a nombre del respectivo funcionario del Proyecto. También comentó que el efectivo del Fondo se usa para agilizar las compras menores solicitadas por el ICE, pero por la duración del trámite de las facturas correspondientes, no es posible cumplir el plazo máximo de tres días hábiles para la liquidación del Vale a Caja, según se define en el Manual.

La jefatura de la Sección Tesorería manifestó que considerando la experiencia de los funcionarios del Proyecto en el tiempo que comprende este tipo de trámites, podrían proponer a la Gerencia que autorice la ampliación del plazo máximo para la liquidación de los fondos, utilizando como justificación las características implícitas en la ejecución de este tipo de obras.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Recordar por escrito a la Encargada del Fondo, la obligatoriedad de aplicar mecanismos de control que contribuyan a cumplir los aspectos que correspondan del Manual.

2) Determinar el número de días que se requieren para liquidar el Vale a Caja de dinero utilizado en compras menores del Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, plantear a las instancias respectivas las modificaciones necesarias para la operación del Fondo.

B) DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO

Se comprobó que para pagar al ICE facturas pendientes al 14-02-12 por ¢459.151,82; la Encargada confeccionó un cheque por ¢800.000,00. Esta funcionaria manifestó que la diferencia de ¢340.848,18 tiene el propósito de mantener dinero disponible para atender eventualidades.

Considerando que en la actualidad queda a criterio de la Encargada definir cuánto efectivo debe disponer en su oficina, es necesario establecer formalmente el monto máximo correspondiente.

También se observó que en esta actividad podría presentarse concentración de las labores relacionadas con la confección y el cambio del cheque, así como con la custodia del dinero del Fondo; lo cual es inconveniente desde el punto de control interno.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Definir formalmente el monto de efectivo que debe disponer la Encargada del Fondo, para atender los gastos menores del Proyecto.

2) Establecer una adecuada separación de las funciones relacionadas con la administración del Fondo, de manera que las mismas no estén concentradas en una sola persona.

C) UTILIZACION DE PROCEDIMIENTOS

En la compra de dos baterías y dos cargadores de una computadora portátil, no se siguió el procedimiento establecido en la CNFL para este tipo de adquisiciones. La jefatura del Departamento Usuario Final indicó que para ese tipo de accesorios informáticos se debe reportar una avería mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios de Tecnologías de la Información, el cual se encuentra disponible en la Intranet Institucional.

Un funcionario de la dependencia citada, en el correo electrónico del 12-03-12 comunicó lo siguiente:

“...de P.H. Balsa Inferior requerían con urgencia de unos cargadores y baterías para unas portátiles, debido a que solicitar los componentes vía SIACO tardaría al menos un mes, por conveniencia se autorizó a comprarlos por medio de caja chica.

Esta autorización no quedó por escrito, la idea era que si lo requerían en Tesorería yo daba el visto bueno en ese momento...”

Sin embargo, la compra se realizó en forma directa sin disponer del visto bueno mencionado en dicho correo.

Asimismo, con base en la recomendación de la Sección Salud Ocupacional emitida en enero de 2012, se compraron 13 camisas especiales para personal que realiza inspecciones de campo en el Proyecto (el costo fue ₡493.064,20). No obstante, en esta oportunidad no se siguieron los procedimientos definidos en la CNFL para este tipo de adquisiciones.

La Encargada manifestó que en este caso contaban con el visto bueno de la dependencia citada. Sin embargo, en la nota 2640-0074 del 30-08-11 emitida por esa sección se indicó lo siguiente:

“...no encuentra inconveniente que el Depto. Construcción de Proyectos continúe los trámites técnicos y administrativos, para realizar la adquisición indicada según los lineamientos que rigen la contratación administrativa”.

Es importante recordar que el punto 4.12 de las “Normas para el uso de uniforme y ropa de trabajo” establece lo siguiente:

“La Sección Proveeduría será la única dependencia de la CNFL autorizada para tramitar ante los proveedores, las solicitudes de facturas proforma para la confección de uniformes. Por lo tanto, no se aceptarán ni harán gestiones para adquisición de uniformes y ropa de trabajo que no sean emitidas por la Sección Proveeduría”.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Implantar los mecanismos de control que consideren necesarios, para que en lo sucesivo se aplique la normativa interna que corresponda para adquirir artículos similares a los citados en esta observación.

2.1.3.2 AUD-124 enviado el 08 de mayo

ASUNTO: uso de tarjeta de compras institucionales

DIRIGIDO: Sección Tesorería

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los controles que aplica la dependencia que administra el respectivo convenio con el Banco de Costa Rica; la razonabilidad y periodicidad de las compras y servicios cancelados por medio de la tarjeta de compras institucionales (en adelante Tarjeta); el uso de los avances de efectivo; las liquidaciones efectuadas por los funcionarios que utilizan la Tarjeta y el cumplimiento del procedimiento que regula esta actividad; las acciones definidas por la Administración en casos de uso incorrecto de la Tarjeta, así como los

mecanismos de comunicación entre la Sección Tesorería y las jefaturas de dependencias en las cuales existe personal que aplica este mecanismo de pago.

OBSERVACIONES

A) AVANCES DE EFECTIVO

En el *“Procedimiento administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales”* (en adelante Procedimiento), se indica que el propósito de la implementación del sistema de pago mediante la Tarjeta, es contar con *“... herramientas para mejorar sustancialmente el proceso de compras institucionales menores, mediante un sistema de pago ágil y oportuno, que además disminuya el riesgo del manejo de efectivo”*. Sin embargo, se observó que en algunas dependencias en ocasiones se efectúan retiros de efectivo para cancelar bienes o servicios en negocios en los que aceptan tarjeta de débito, con lo cual no se logra el objetivo planteado.

A manera de ejemplo, se puede citar que entre diciembre de 2011 y enero de 2012, Soporte Gerencial y el Departamento Recursos Naturales retiraron un monto superior a ¢1.000.000,00; mientras que en la Sección Transportes y Taller (en adelante STT) la suma fue mayor a ¢2.000.000,00.

Asimismo, en los comprobantes de algunas liquidaciones revisadas no se observó una justificación de la jefatura explicando las razones por las que se utilizó efectivo.

Sobre el particular, en el punto F del procedimiento relacionado con el *“Pago de bienes y servicio con efectivo”* se establece lo siguiente:

“Los retiros de efectivo únicamente pueden ser utilizados para el pago de bienes y servicios, impuestos y viáticos que por su naturaleza y característica no puedan pagarse directamente con la tarjeta de compras institucionales, como son los siguientes casos:

a. Cuando un proveedor no esté afiliado al sistema de VISA Internacional y es el que más conviene para suplir el producto o servicio.

b. Cuando existe una emergencia calificada para el pago de bienes y servicios y esté debidamente justificada por la Jefatura de la Dependencia.

c. En caso de pago de viáticos o tributos

En los casos anteriores, el titular de la tarjeta solo podrá retirar dinero siempre y cuando esté previamente autorizado para hacerlo...”

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Recordar a las jefaturas de las dependencias que corresponda, que deben cumplir el punto F del procedimiento “Pago de bienes y servicios con efectivo”. Asimismo, que es necesario que en los comprobantes de los casos de excepción en los que utilicen efectivo, se anoten las razones por las cuales siguieron esa modalidad (salvo cuando la normativa lo permite, como por ejemplo el pago de viáticos, peajes y tributos).

B) DESACTIVACION DE LAS TARJETAS

Se comprobó que a un funcionario de la STT, la Tarjeta que tiene asignada se le mantuvo activa durante un periodo cercano a los cuatro meses en los que estuvo incapacitado (del 22-11-11 al 14-03-12). El encargado de controlar esta actividad en la Sección Tesorería (en adelante Encargado), manifestó que no recibió la solicitud del jefe de la STT para desactivar la Tarjeta.

...

En el punto 6.26 del Procedimiento, referente a las obligaciones de la jefatura se establece lo siguiente:

“...

Nota:

a) En caso de que el titular inicie un periodo de ausencia (vacaciones, incapacidad u otro) mayor al tiempo de presentación de los documentos a la Sección Tesorería, para su proceso de liquidación, la Jefatura inmediata deberá preparar dicha documentación y además solicitar a dicha Sección la desactivación temporal de la tarjeta”.

Cabe mencionar que aunque en el sistema del Banco de Costa Rica (en adelante sistema) no se observó que el funcionario hubiera utilizado la Tarjeta en el periodo citado, desde el punto de vista de control interno no es conveniente mantenerla activa en esos casos.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Comunicar a las jefaturas de las dependencias que corresponda, que deben cumplir lo establecido en el punto 6.26 del Procedimiento referido a la desactivación temporal de la tarjeta.

C) CONFECCION DE INFORMES

Los jefes de la Sección Control Técnico y Comercial, STT y Soporte Gerencial; comunicaron que los titulares de la Tarjeta no preparan informes mensuales de los movimiento realizados.

Es importante indicar que aunque en la normativa vigente no se encuentra contemplado ese mecanismo de control, las jefaturas de las dependencias citadas manifestaron que estarían dispuestas a implementarlo. Entre otros aspectos, los informes deberían detallar la fecha en que se llevó a cabo la compra o brindó el servicio, la empresa o lugar respectivo, la descripción, el número de factura, el monto y la fecha de la liquidación (se adjunta formulario como referencia-ver Anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado).

El jefe de la Sección Tesorería comentó que no considera necesario elaborar este tipo de reporte porque la información está disponible en el sistema del Banco. También expresó que el coordinador del presupuesto de cada dependencia debe mantener un registro permanente de las adquisiciones autorizadas, el gasto efectivo efectuado y además ellos preparan un detalle de las liquidaciones. Sin embargo, esta Auditoría Interna considera que es una sana práctica confeccionar un informe con los datos sugeridos, pues el mismo facilitaría a las jefaturas recopilar datos de todo el proceso en un solo documento y consecuentemente, permite corroborar el uso correcto de la Tarjeta.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Incorporar al Procedimiento que regula estas operaciones, la responsabilidad de las jefaturas respectivas de asignar a un funcionario la tarea de preparar un informe mensual por cada titular que usa la Tarjeta. Asimismo, plantear esta modificación a las instancias que corresponda y una vez que se cuente con la aprobación requerida, emitir un comunicado general indicando el ajuste realizado.

2.1.3.3 AUD-126 enviado el 17 de mayo

ASUNTO: estados financieros auditados

DIRIGIDO: Departamento Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las cuentas que integran los Estados Financieros auditados por la firma de contadores públicos; los folios de los libros u hojas legalizados que utiliza la entidad para contabilizar sus transacciones; la verificación de las sumas respectivas; la coincidencia de las cifras con el listado de saldos de los registros contables de los Estados Financieros preparados por la CNFL; los registros tomados como base para la preparación de los Estados Financieros que confeccionó la Administración; los registros iniciales del Estado

de situación financiera y del Estado de Ingresos y Egresos utilizados por los auditores externos para efectuar su análisis; las notas de los Estados Financieros auditados y su respaldo en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la normativa externa que regula la CNFL; la documentación de respaldo de los ajustes contables sugeridos por la auditoría externa y el detalle de cada uno de ellos; así como la correcta aplicación de los asientos de ajuste y reclasificación planteados.

OBSERVACIONES

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

Verificar que cada una de las líneas de las cuentas que integran los Estados Financieros auditados por la firma de contadores públicos, fueron extraídas de los folios de los libros u hojas legalizados que utiliza la entidad para la contabilización de sus transacciones, así como la respectiva verificación de la suma de los Estados Financieros.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de las partidas relevantes de los Estados Financieros auditados, se observó la coincidencia entre los saldos respectivos y los folios de los libros legalizados que se utilizan para contabilizar las transacciones que se reflejan en los Estados Financieros emitidos por la CNFL. También se corroboró que las sumatorias de los cuadros preparados por la Administración para la contabilización de sus transacciones, son correctas.

B) ACTIVIDAD

Cotejar que las cifras incluidas en los Estados Financieros (Estado de situación financiera, Estado de ingresos y egresos, Estado de cambios en el patrimonio y Estado de flujos de efectivo) preparados por la Administración para el periodo concluido en diciembre del año correspondiente, coinciden con el listado de saldos de los registros contables.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los Estados Financieros preparados por la Administración, se comprobó la coincidencia de las cifras respectivas con el listado de saldos de los registros contables utilizados en la preparación del Estado de situación financiera, Estado de ingresos y egresos, Estado de cambios en el patrimonio y Estado de flujos de efectivo.

C) ACTIVIDAD

Revisar si el Estado de flujos de efectivo incorporado en los Estados Financieros auditados, está basado en el que preparó la Administración.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión del Estado de flujos de efectivo incorporado en los Estados Financieros auditados, se verificó que los registros tomados como base para formularlos corresponden a la información que preparó la Administración.

D) ACTIVIDAD

Constatar si los registros iniciales del Estado de situación financiera y del Estado de ingresos y egresos utilizados por los auditores externos para efectuar su análisis, corresponden a la información que preparó la Administración.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información respectiva, se comprobó que los registros iniciales del Estado de situación financiera y del Estado de ingresos y egresos utilizados por los auditores externos para efectuar su análisis, corresponden a la información que preparó la Administración.

E) ACTIVIDAD

Corroborar en el informe de los auditores externos, que las notas de los Estados Financieros auditados están respaldadas en las NIIF y la normativa externa que las regula.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de las notas de los Estados Financieros auditados, se comprobó que las mismas están respaldadas en las NIIF y en la normativa externa que regula la CNFL, como por ejemplo la Ley General de Control Interno, la Ley de Administración Pública, la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito.

F) ACTIVIDAD

Comprobar si las cuentas contables y sumatorias incluidas en los cuadros preparados por los auditores externos en las notas de los Estados Financieros, son correctas.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de las cuentas contables y sumatorias incluidas en los cuadros preparados por los auditores externos en las notas de los Estados Financieros, se verificó que las mismas son correctas.

G) ACTIVIDAD

Recopile la documentación de respaldo de los ajustes contables sugeridos por la auditoría externa y aclare el detalle de cada uno de esos ajustes.

RESULTADOS OBTENIDOS

El jefe del Departamento Contabilidad suministró el respaldo documental de los ajustes contables planteados por la auditoría externa, así como las aclaraciones y el detalle de cada ajuste.

H) ACTIVIDAD

Revisar en el Estado de situación financiera, el Estado de ingresos y egresos y el Estado de cambios en el patrimonio, la correcta aplicación de los asientos de ajuste y reclasificación planteados por los auditores externos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión del Estado de situación financiera, Estado de ingresos y egresos y Estado de cambios en el patrimonio al 31 de diciembre de 2011, se comprobó que los ajustes planteados por la auditoría externa se aplicaron en forma correcta.

I) ACTIVIDAD

Establecer si los montos incluidos en el cuadro de ajustes y reclasificaciones elaborado por los auditores externos, se encuentran respaldadas en las NIIF.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los montos incluidos en el cuadro de ajustes y reclasificaciones elaborados por los auditores externos (Anexo N° 10), se comprobó que los mismos están respaldados en las NIIF.

J) ACTIVIDAD

Constatar si después de haber aplicado los asientos de ajuste y reclasificación planteados por los auditores externos, las cifras incluidas en los Estados Financieros auditados se presentan en forma correcta.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los asientos de ajuste y reclasificación planteados por los auditores externos en el Estado de situación financiera y Estados de ingresos y gastos (Anexo N° 12), se comprobó que las cifras incluidas en los Estados Financieros auditados se presentan en forma correcta.

2.1.3.4 AUD-135 enviado el 21 de mayo

ASUNTO: inspección de obras

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Los resultados de este informe se obtuvieron al realizar el estudio Gestión y Administración de Recursos Financieros (alcance: Revisión de cuentas contables). Entre otros temas, se revisaron asuntos relacionados con la construcción de cunetas que forman parte del asfaltado de un camino de 1200 metros en la zona de San Buenaventura de Miramar de Puntarenas, el cual será utilizado en el desarrollo del Proyecto Eólico San Buenaventura.

OBSERVACIONES

A) CONSTRUCCION DE CUNETAS

Mediante la orden de servicio N° 3841 del 27-09-11, se tramitó el asfaltado de un camino de 1200 metros ubicado en la zona de San Buenaventura de Miramar de Puntarenas, con el propósito que sea utilizado en el desarrollo del Proyecto Eólico San Buenaventura. El auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) conjuntamente con un coordinador del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante Coordinador), el 29-02-12 efectuaron una visita al sitio y determinaron que faltaban cunetas por construir, según lo establecido en el diseño correspondiente.

Los resultados de dicha visita reflejaron que 197.3 metros lineales se encontraban sin cunetas, cantidad que en una segunda verificación que realizó el Coordinador con la ingeniera de la Municipalidad de Montes de Oro Miramar, se incrementó a 235 metros lineales.

En la visita al sitio se observó que el contratista y todo su personal ya se habían retirado del lugar, sin haber llevado a cabo la inspección para comprobar el cumplimiento de lo contratado. Cabe mencionar que durante la reparación del camino y la construcción de las cunetas, la CNFL asignó una persona para que inspeccionara diariamente las obras ejecutadas. También se efectuaban visitas periódicas por parte del Coordinador y la Ingeniera Municipal.

El Coordinador manifestó que la obra estaba pendiente de recibir. Además, en el correo electrónico del 08-03-12 comunicó que el inspector no anotó en la bitácora la ausencia de la construcción de cunetas. En la respuesta de consultas planteadas por el Auditor, en el correo electrónico del 07-05-12 dicho inspector comunicó lo siguiente:

“..., yo no fui explicito en el informe con lo relacionado al faltante o no de metros de cuneta construida, pues me limité a señalar con claridad y detalle la cantidad de metros colocados, asumiendo que con esa información, el encargado de recibir la obra podía perfectamente cotejar con el contrato y/o con los diseños y determinar si quedaba algún pendiente en ese sentido. Debo de aceptar esa responsabilidad y señalar además que, mi participación como inspector fue en la etapa final cuando incluso, se había concluido con la colocación de la carpeta asfáltica y parte de las cunetas. El aspecto en que más me enfoque fue en ser vigilante del cumplimiento de los siguientes detalles:

- a. Que se cumpliera con el espesor del concreto (0,15 m = 15 cm)*
- b. Que la elaboración del concreto se cumpliera con la relación de cemento, piedra cuarta y arena.*
- c. Que durante el periodo de fragua, el concreto contara con la humedad requerida.*

No es justificación, pero si quisiera señalar que en su momento, no se me suministró copia impresa de los planos, me fueron enviados vía correo electrónico, sin embargo, no me fue posible desde mi computadora abrir los archivos, por lo tanto, no conté con ellos en el campo...”.

Es necesario comentar que el plazo de 22 días que se le había concedido a dicha empresa para que construyera las cunetas, se venció el 19-04-12. Al respecto, funcionarios del DIPG se encuentran realizando las gestiones del caso para solucionar la situación comentada, según se hace constar en varios correos electrónicos. Actualmente la garantía aportada por la empresa mencionada está vigente y por consiguiente, podría ser utilizada por la CNFL para el cobro de la multa correspondiente.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Implantar el seguimiento requerido para verificar que se lleven a cabo las gestiones relacionadas con la construcción de las cunetas pendientes o en su defecto, se utilice la garantía reteniendo la suma que corresponda.

2) Establecer claramente las tareas que tienen que verificar los inspectores de campo a los que en lo sucesivo se les asigne la responsabilidad de supervisar construcciones contratadas. Asimismo, en forma oportuna deben suministrarles una copia de los planos respectivos, de manera que puedan comprobar distintos aspectos que se detallan en esos documentos, como por ejemplo las cantidades de obras.

2.1.3.5 AUD-136 enviado el 25 de mayo

ASUNTO: *revisión de cuentas contables*

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centros de Costos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la información que muestra el auxiliar de activos del SACP a febrero de 2012; los activos que han sido retirados, pero en algunos casos reflejan saldos en el costo original, depreciación acumulada, revaluación o revaluación acumulada; activos en que el monto del costo original es mayor que la depreciación acumulada; activos que se encuentran depreciados, pero que la vida útil aún no ha finalizado, según la fecha en que fueron adquiridos.

OBSERVACIONES

INTRODUCCION

Referente a la información que se muestra en el auxiliar de activos del SACP a febrero de 2012, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A) ACTIVOS RETIRADOS CON SALDOS

Algunos activos que han sido retirados, inclusive desde el 2000, en ciertos casos reflejan saldos en el costo original, depreciación acumulada, revaluación o revaluación acumulada (la mayoría son montos menores, ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). El asistente del jefe de la Sección Inventarios y Centros de Costos (en adelante Asistente), manifestó que esas sumas no forman parte del total que refleja el auxiliar, pues solo son datos de carácter informativo.

No obstante, es conveniente que la Administración depure los registros para que exista uniformidad en cuanto a los saldos de activos que también fueron retirados y que a la fecha del estudio se muestran en cero.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Depurar la información de los activos que se incluyen en el anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado; de manera que el saldo que reflejen sea cero.

2) Revisar periódicamente la información que se detalla de los activos que han sido retirados, para comprobar que no reflejen ningún saldo. Es necesario documentar la aplicación de este mecanismo de control, de forma tal que exista evidencia de la ejecución de dicha labor.

B) DIFERENCIAS ENTRE EL COSTO Y LA DEPRECIACION

El monto del costo original de algunos activos, es mayor que la depreciación acumulada (ver anexo N° 2 que se adjuntó al informe enviado, se detallan 1576 casos), pero estos deberían ser iguales según la fecha de adquisición y el tiempo de la vida útil estimada.

El Asistente manifestó que no dispone de ninguna justificación del aspecto indicado y que esta situación podría ser causada por el sistema. El jefe de la Sección Inventarios y Centros de Costos comunicó que ese problema debe ser corregido, partiendo que las diferencias que muestran la mayor parte de los casos, evidencian que el dato es correcto, según el periodo de depreciación faltante.

Mientras no se identifique claramente la causa del aspecto comentado, principalmente de aquellos activos que deberían estar totalmente depreciados pero solo tienen registrada una depreciación acumulada de poco más del 50% del costo original, surge el riesgo de que esta situación se presente en lo sucesivo.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Determinar el monto que es necesario registrar por concepto de depreciación, en el caso de aquellos activos que según la fecha de adquisición deberían estar totalmente depreciados. Con base en los resultados obtenidos, realizar los ajustes contables que correspondan.

2) Determinar conjuntamente con el funcionario respectivo de la Dirección Tecnologías de la Información, la causa que está originando que activos reflejen depreciación acumulada que no están acorde con la fecha de adquisición. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que permitan evitar la recurrencia de la situación comentada.

C) ACTIVOS DEPRECIADOS

Algunos activos se encuentran depreciados, pero la vida útil aún no ha finalizado, según la fecha en que fueron adquiridos (ver anexo N° 3 que se adjuntó al informe enviado). El Asistente manifestó que los activos en las condiciones citadas existían cuando se produjo el registro correspondiente y que la situación planteada se podría presentar por los siguientes factores:

a) No se utilizó la fecha de adquisición y la que rige es la del registro contable, aunque ya el activo mostraba depreciación acumulada.

b) Se identificaron en un inventario o se recuperaron y no se logró localizar alguna identificación, por lo que se decidió asignarles un costo simbólico cuya depreciación es la misma y se les registra nuevamente con la vida útil establecida para el tipo de activos (al no considerarse el periodo transcurrido desde su adquisición, la vida útil definida para estos activos se está duplicando).

c) Se utiliza la documentación original y se calcula a valor presente, siguiendo el mismo sistema de registro citado en el inciso b).

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Modificar la vida útil de los activos detallados en el anexo N° 3 que se adjuntó al informe enviado, de manera que los mismos se clasifiquen como depreciados. Asimismo, aplicar esta medida en casos similares que se presenten en lo sucesivo.

2.1.3.6 AUD-137 enviado el 25 de mayo

ASUNTO: *paneles fotovoltaicos*

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centros de Costos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Los resultados de este informe se obtuvieron al realizar el estudio Gestión y Administración de Recursos Financieros (alcance: Revisión de cuentas contables). Entre otros temas, se revisaron asuntos relacionados con la planificación de una adquisición de sistemas de paneles fotovoltaicos que gestionó el Área Proyectos Especiales de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética; la instalación de los mismos y la situación en que se encuentra actualmente.

OBSERVACIONES

A) ADQUISICION DE SISTEMA

Como parte de un proyecto de energía limpia impulsado por el Gobierno de la República, el Área Proyectos de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética (en adelante DIEE) gestionó la adquisición de un sistema fotovoltaico (orden de compra N° 3996 del 10-10-11 por \$166.431.640,90). El Encargado del Área mencionada manifestó que la compra se efectuó con base en una solicitud planteada por el Ministerio de Ambiente y Energía, por lo que el proceso se agilizó y no se dispuso de tiempo suficiente para analizar las distintas etapas de

planificación. En ese sentido, se determinó que en esta etapa no se definieron algunos aspectos, como por ejemplo los siguientes:

- a) El incentivo que se le ofrecería a las familias seleccionadas, para compensar la instalación del equipo en sus casas.
- b) El contrato que se requiere para regular la relación con los clientes designados para implementar este proyecto.
- c) La Sección Salud Ocupacional no participó en el proceso de contratación de la mano de obra, con el propósito de que pudiera valorar los riesgos que conlleva esta actividad y establecer las consideraciones que la empresa seleccionada debía tomar en cuenta al instalar los equipos.

Aunque los asuntos citados en los incisos a) y c) fueron atendidos posteriormente, en su momento podrían haber sido causa de atraso en la instalación de los sistemas (permanecen en bodega desde el 13-12-11). El Encargado estima que dicha labor estaría finalizando aproximadamente nueve meses después de la fecha en que los equipos fueron entregados por el proveedor.

Referente a la elaboración del contrato, un funcionario de la DIEE le remitió la nota 2703-0042 del 16-04-12 a la Asesoría Jurídica Institucional (en adelante AJI), planteando observaciones de diferentes cláusulas. En respuesta de una consulta formulada el 08-05-12 por el auditor encargado de la evaluación, la jefatura de la AJI manifestó que el documento citado sería concluido a la brevedad (se comprobó que el 09-05-12 le remitió la nota 2201-109-2012 al Ing. Francisco Gómez B, jefe de Proyectos Especiales, adjuntando el contrato con los cambios solicitados).

En el artículo 7 de las "*Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios*" emitidas por la CNFL se indica lo siguiente:

"...Es deber de los funcionarios..., el mantener evidencia documental de todas las gestiones referidas a los estudios, análisis y otros aspectos; que se realizan previos a la elaboración de la solicitud de contratación (SIACO)..."

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Realizar las acciones necesarias para lograr que los sistemas fotovoltaicos sean instalados a la brevedad.

2) Girar instrucciones por escrito a los funcionarios que se encargan de gestionar compras similares a la indicada, para que antes de que las solicitudes sean enviadas a la dependencia respectiva, se consideren todos los aspectos relevantes establecidos en la normativa aplicable.

2.1.3.7 AUD-163 enviado el 29 de junio

ASUNTO: *arqueos de fondos de cambio asignados a cajeros de las Sucursales*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro contable del fondo de cambio que disponen las jefaturas de la Sección Comercial de las Sucursales; los arqueos de los fondos de trabajo que custodian los cajeros; el salario neto que reciben los funcionarios que administran dichos fondos; los mecanismos de comunicación que utilizan el Supervisor y las jefaturas respectivas cuando los arqueos reflejan diferencias significativas; así como el cumplimiento de lo establecido en el Manual para la operación de fondos de trabajo.

OBSERVACIONES

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 el monto asignado a los cajeros que forma parte del fondo de trabajo que dispone la jefatura respectiva, se encuentra registrado en el auxiliar contable.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los contratos suscritos por los funcionarios correspondientes para administrar fondos de cambio, son custodiados en la Sección Tesorería. Mediante la revisión de la información incluida en esos documentos, se comprobó que el monto asignado a los cajeros se encuentra registrado en el respectivo auxiliar contable de la cuenta N° 18052536 (Fondos de trabajo - Dirección Comercial).

B) ACTIVIDAD

Revisar si en los arqueos realizados por la Administración se han presentado diferencias significativas y si el mecanismo de control aplicado tiene el carácter de ser sorpresivo.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información suministrada por los funcionarios encargados de efectuar arquezos en las Sucursal Heredia (en adelante SH), Sucursal Escazú (en adelante SE) y Sucursal Central (en adelante SC), se verificó que los resultados no reflejan diferencias significativas. Asimismo, las respectivas jefaturas manifestaron que al aplicar este mecanismo de control se mantiene la discrecionalidad requerida, con el propósito que esta actividad se realice en forma sorpresiva.

C) ACTIVIDAD

Verificar los mecanismos de comunicación que existen entre el Supervisor y la jefatura de la Sucursal, cuando los arquezos han reflejado diferencias significativas.

RESULTADOS OBTENIDOS

En los resultados de los arquezos efectuados en la SH, SE y SC, no se observaron diferencias significativas; por lo que no fue necesario que el Supervisor y la jefatura de la Sucursal se comunicaran al respecto. Los funcionarios correspondientes manifestaron que cuando se presenta esa situación, se aplica lo establecido en el artículo N° 40 inciso f) del “Manual para la operación de fondos de trabajo”, que establece lo siguiente:

“En caso de que se presenten diferencias en el fondo, deben ser analizadas y solventadas oportunamente”.

D) ACTIVIDAD

Programar arquezos a los cajeros, previa coordinación con la respectiva jefatura de la Sucursal correspondiente.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se efectuaron arquezos de los fondos de cambio asignados a algunos cajeros de las SH, SE y SC, cuyos resultados fueron satisfactorios. Sin embargo, en la SH y SE se presentaron incumplimientos de aspectos establecidos en el Manual que regula esta actividad, según se detalla a continuación:

D.1 Sucursal Escazú

a) En el arqueo aplicado el 20-04-12 se reflejó que el fondo de cambio que se encuentra registrado contablemente a nombre de Juan Solano E., estaba siendo administrado por el funcionario Daniel López R.

La jefatura de la Sección Comercial solucionó la situación traspasando el fondo al señor López, pero no solicitó a la Sección Tesorería que se efectuara el trámite relacionado con la firma de contrato y la caución requerida.

En el artículo 43 del “Manual para la operación de fondos de trabajo” se establece lo siguiente:

“Cada vez que haya un cambio definitivo del Funcionario encargado del fondo de trabajo, el Jefe respectivo debe informar por escrito a la Sección Tesorería con el fin de efectuar los trámites correspondientes para la firma del contrato. Además, la Sección Tesorería informará por escrito al Departamento de Contabilidad el nombre del nuevo Encargado y del anterior, para que efectúe la actualización de los auxiliares”.

b) El señor López también administraba una cajita de seguridad de ¢50.000,00; lo cual es inconveniente desde el punto de vista de control interno, por los riesgos que se derivan de que una misma persona tenga bajo su custodia dos fondos (esta situación es similar a la reportada en la nota AUD-150 del 13-05-11).

c) El jefe de la Sección Comercial mantenía ¢175.000,00 en una cajita de seguridad, pero esa suma debe formar parte del fondo de cambio. La jefatura de la SE (en adelante Jefatura) manifestó que desconocía las razones por las cuales ese dinero se mantenía en esa condición.

Mediante el correo electrónico del 04-06-12, la auditora encargada de la evaluación (en adelante Auditora) le solicitó a la Jefatura que informara las acciones realizadas para subsanar las situaciones comentadas en los incisos a), b) y c).

En la nota N° 4170-226 del 13-06-12, la Jefatura comunicó lo siguiente:

“...

✓ *Se solicita a la Licda. Patricia Navarro Otárola, Jefe ai de la Sección Comercial de Sucursal Escazú, según oficio 4170-225-2012, excluir del plan de rotación de funcionarios, el puesto de Supervisión de Cajas y la suplencia del mismo, lo anterior como medida de control interno y asignación de las responsabilidades sobre el fondo de trabajo pertinente al cargo.*

✓ *Mediante oficio 4170-224-2012, se informa a las funcionarias Micaela Amador Samuels y Margarita Solís Morales, quienes desempeñan el puesto de Supervisión de cajas y suplencia, en el orden respectivo, que la totalidad del fondo asignado a esta Sucursal, será custodiado por quien se encuentre ejerciendo la labor de Supervisión. A su vez, se gira la indicación de que, cuando se encuentren en dicho puesto, el fondo de*

trabajo como cajero que tienen asignado (≠50.000,00) debe ser devuelto y pasará a ser parte del fondo general de la Sucursal.

✓ *Como último punto, se les solicita a las funcionarias gestionar lo necesario para que actualicen el monto de caución que poseen actualmente y lo sustituyan por ≠1.000.000,00 a más tardar el 1 de julio del presente y suministrar la documentación de respaldo a la gestión ante las jefaturas”.*

D.2 Sucursal Central

En el arqueo efectuado el 04-05-12 al fondo de cambio que se encuentra registrado contablemente a nombre de Jorge Jiménez F., se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

a) Debido a que el fondo estaba siendo administrado por la funcionaria Jessica Porras C., la Auditora le solicitó a la Jefatura de la Sección Comercial (en adelante Jefatura) el arqueo que evidenciara el traspaso del mismo. En el correo electrónico del 15-05-12, la Jefatura comunicó lo siguiente:

“...El motivo por el que no se realizó el arqueo correspondiente al fondo del señor Jorge Jiménez fue porque hasta último momento el señor Jorge decidió asistir a un curso y ya no tuve tiempo de realizarle el arqueo”.

En el artículo 44 del “Manual para la operación de fondos de trabajo” se establece lo siguiente:

“En caso de vacaciones, incapacidad, permisos u otro tipo de licencias, en los cuales el Funcionario encargado del fondo de trabajo tenga que traspasarlo a quien haya sido nombrado para sustituirlo, el jefe inmediato debe hacer un arqueo en presencia de ambos, tal y como se indica en este Manual, y debe ser firmado de conformidad por los tres. De la misma forma se debe proceder cuando el funcionario vuelva a su puesto”.

b) Se observó un faltante de ≠5.000,00, sobre lo cual el señor Jiménez manifestó que esa suma se encontraba en un sitio diferente de donde mantiene todo el dinero del fondo de cambio. También se observó que existía una factura por ≠17.810,00 que correspondía a la compra de café y azúcar. En el correo electrónico del 15-05-12, la Jefatura comunicó lo siguiente:

“... Y el que la señora Jéssica Porras tomara el dinero para comprar café (quedando evidencia la factura) fue porque era la única persona en ese momento autorizada a realizar comprar con la tarjeta institucional y no podía salir a realizar la compra debido a que no dejamos en ningún periodo el área de servicio al cliente sin un responsable.

En el artículo 24 del “Manual para la operación de fondos de trabajo” se establece lo siguiente:

“El Fondo de Cambio puede estar a cargo del Jefe de la Sección Comercial, del Jefe de la Sucursal o su Asistente y se utilizará para:

- a. Dar el servicio de cambio de moneda fraccionaria a los cajeros y a las cajas pagadoras.*
- b. Suministrar el fondo de trabajo a los cajeros de las cajas recaudadoras.*
- c. Cambiar los cheques de reembolsos girados a las cajas pagadoras”.*

Para evitar la recurrencia de los aspectos comentados en los incisos a) y b), en el correo electrónico del 21-06-12 la Jefatura le comunicó a la Auditora lo siguiente:

“Respecto al Artículo 44 del Manual para la operación de fondos de trabajo le comunico que se procederá a realizar los arqueos correspondientes como lo indica el artículo “En caso de vacaciones,...

Respecto al artículo 24 del mismo, he procedido al envío de recordatorio a los encargados del fondo de trabajo para su acatamiento”.

E) ACTIVIDAD

Obtener información en el SIRH durante los últimos tres meses, para determinar si el monto que reciben mensualmente es suficiente para que una persona atienda sus necesidades básicas; de manera que no exista algún tipo de riesgo relacionado con la administración del monto del fondo de cambio que tienen asignado los cajeros.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de información incluida en el SIRH referida al salario neto de nueve cajeros que laboran en la SH, SE y SC, se observó que el monto que esas personas reciben mensualmente es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

2.1.3.8 AUD-196 enviado el 26 de julio

ASUNTO: presupuesto institucional

DIRIGIDO: Sección Control de Presupuesto

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con información del Presupuesto Institucional que se refleja en el SACP; la normativa que regula la aprobación de las modificaciones presupuestarias que afectan las metas de gestión del programa de inversiones incluidas en el Plan Operativo Institucional (POI); los datos que se muestran en el documento denominado *“Informe de Evaluación y Ejecución Presupuestaria”* (monto inicial, ejecución y saldo de las partidas correspondientes, así como el respectivo porcentaje de avance físico); la información que preparan las distintas unidades de la CNFL y se incorporan al formulario F-222 (*Informe de avance físico del POI-Presupuesto*); el plazo definido para conservar los documentos enviados por las dependencias para respaldar la formulación del presupuesto y el mecanismo que aplica el funcionario encargado de controlar las metas de gestión incluidas en el POI.

OBSERVACIONES

A) MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

Se determinó que las modificaciones de presupuesto que incluyen variaciones en las metas del programa de inversiones, no están siendo aprobadas por el Consejo de Administración. Al respecto, en el *“Reglamento Interno para la aprobación de presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz”*, se indica lo siguiente:

Artículo 6.- Aprobación de la modificación presupuestaria:

Las modificaciones presupuestarias que impliquen una variación al plan de inversiones del Plan Anual Operativo requerirán la aprobación del Consejo de Administración, las demás modificaciones requerirán la aprobación de la Gerencia.

Asimismo, en el instructivo *“Modificaciones Presupuestarias”* se indica lo siguiente:

2.24...

Nota:

Los movimientos presupuestarios que tienen impacto en las metas del programa de inversiones, eliminando, modificando o agregando, debe remitirlas a la aprobación del Consejo de Administración,...”.

El jefe de la Sección Control de Presupuesto (en adelante SCP), en el correo electrónico del 12-07-12 le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), lo siguiente:

“... ”

Las metas de gestión involucran presupuesto tanto del programa de operación como de inversión, sin que esto signifique que todo el presupuesto esté ligado a una meta.

Esto quiere decir que solo una pequeña parte del presupuesto de operación se considera estratégica y por ende está ligada a una meta, situación similar pasa con el programa de inversión.

Por ejemplo la compra de vehículos (sustitución de la flotilla vehicular) no se considera estratégico, por ende a pesar que tiene presupuesto en inversión no está ligado a ninguna meta.

Es por esto que en casi o en todas la modificaciones se involucra tanto el programa de operación y de inversión sin que esto signifique que se están variando las metas de gestión, pero son pocas”.

Dicha jefatura manifestó que le solicitará a Análisis Administrativo la modificación del instructivo citado, lo cual considera que probablemente estaría oficializado en agosto del 2012.

El jefe del Departamento Financiero informó que la situación comentada se presenta porque la Gerencia le comunicó a la Dirección Administrativa (no suministró evidencia), que le remita todas las modificaciones para su aprobación y que ellos determinarán si son enviadas al Consejo de Administración.

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Analizar la conveniencia de modificar la normativa citada considerando la práctica que se está utilizando, o realizar el proceso de modificaciones presupuestarias siguiendo lo establecido en dicha normativa. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

B) EJECUCION DEL PRESUPUESTO

En el documento denominado *“Informe de Evaluación y Ejecución Presupuestaria”* emitido por la SCP al 31-12-11, en el apartado que corresponde a la Dirección Distribución (en adelante DD), Dirección Producción y Desarrollo, Dirección Innovación y Eficiencia Energética; se observaron montos de partidas con un elevado porcentaje de subejecución, aunque el porcentaje de avance físico era alto (ver anexo N° 1). A manera de ejemplo se cita que para la meta *DD: 2.2.8.2.1-11 (Instalar un nuevo circuito en la Subestación La Caja)*, del presupuesto inicial de ¢97,2 millones se utilizaron ¢13,6 millones (14%), mientras que el avance físico de la obra fue 83%.

El encargado de esta actividad en la SCP (en adelante Encargado), en el correo electrónico del 16-08-11 le solicitó a la DD lo siguiente:

“..., para efectos de comunicar esta situación a la Contraloría General de la República mediante el sistema SIPP, se solicita nos indique cuales fueron los factores que ocasionaron la sobrevaloración de dicha meta de gestión, ya que con una reducción del 59% del presupuesto (objeto de gasto 507) afirman que se cubrirá a cabalidad la meta propuesta 2011”.

El Encargado manifestó que recibió una breve respuesta de la DD (no suministró copia al Auditor porque no la localizó), referida a que gran parte del presupuesto fue estimado por el Departamento Obras Civiles para cumplir con ese componente de la meta.

Los datos incluidos en el anexo citado reflejan que el presupuesto utilizado es bajo en relación con el avance físico de la obra. Esta situación podría originarse en el cálculo de la suma estimada de las obras, considerando que el presupuesto inicial es muy superior a lo que realmente se gastó. En ese sentido, es conveniente que las dependencias fortalezcan el proceso de estimación de costos de las obras que incluyen en los presupuestos anuales, lo cual podría contribuir a minimizar la subejecución de partidas.

La jefatura de la SCP manifestó que mensualmente analizan el comportamiento de los datos incluidos en la documentación que reciben de las dependencias por medio del formulario F-222 (*Informe de avance físico del POI-Presupuesto*), el cual comprende las metas de gestión definidas en el Plan Operativo Institucional (en adelante POI). También mencionó que con base en la misma preparan el informe semestral de evaluación y ejecución presupuestaria de cada periodo (incluye los porcentajes de avance de las metas programadas y el monto utilizado), el que es remitido a la Gerencia y el Consejo de Administración.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Solicitar por escrito a las dependencias que corresponda, que deben fortalecer las labores relacionadas con la estimación del costo de las obras que incluyen en el presupuesto institucional.

C) CONSERVACION DE DOCUMENTOS

En la SCP no se suministraron los documentos relacionados con la formulación del presupuesto de 2011 (fueron enviados por las dependencias en mayo del

2010), debido a que ya habían sido desechados. Esta situación se presenta porque en el formulario F-171 (*Tabla de plazos de conservación de documentos*) de la SCP, se estableció un año de vigencia para la serie documental que comprende el “*Expediente de formulación del Presupuesto y POI por dependencias*” (punto N° 5 de la página 2 de dicho formulario).

El aspecto comentado constituyó una limitación para el Auditor, considerando que requería esa información para efectuar pruebas referidas a la formulación, asignación, ejecución, modificaciones y liquidación presupuestaria; con el propósito de determinar la razonabilidad de la justificación de las partidas, los objetivos planteados y los montos respectivos, así como para analizar temas relativos a la planificación del presupuesto, en caso de variaciones o subejecuciones significativas.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Solicitar por escrito a la encargada del Archivo Institucional, la ampliación del plazo de conservación de los documentos que la SCP recibe de las dependencias respecto de la formulación del presupuesto.

D) METAS DE GESTION

Se determinó que se carece de un mecanismo automatizado (sistema informático) que contribuya a controlar las metas de gestión incluidas en el POI, de manera que se facilite relacionar los informes de avance físico que remiten las dependencias, con los montos que refleja el SACP.

El Encargado manifestó que esta labor la realiza mediante hojas electrónicas en Excel, lo cual obliga a recurrir a toda la documentación de cada meta de gestión (impresa y en correos electrónicos) y ubicar en el SACP los montos correspondientes. También mencionó que esa situación podría propiciar que aumente el riesgo de cometer errores, así como que se utilicen más recursos en las labores asociadas (tiempo, papelería y tinta en la impresión de los informes mensuales que preparan las dependencias).

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente de la Dirección Tecnologías de la Información, que desarrolle un sistema automatizado que comprenda la formulación y el detalle de las metas de gestión establecidas en el POI, así como que permita relacionar los informes de

avance físico con los montos de ejecución presupuestaria que se reflejan en el SACP.

E) DEPARTAMENTO RECURSOS NATURALES

Mediante la revisión de la información incluida en el documento denominado *“Informe de Evaluación y Ejecución Presupuestaria”* con corte al 31-12-11, se observó que para la meta de gestión DA 2.6.2.2.1-12 (*Desarrollar el 100% de los planes de acción en las Cuencas Aranjuez, Virilla y Balsa*), el Departamento Recursos Naturales (en adelante DRN) muestra un avance físico del 88,4% y una ejecución presupuestaria de ¢125,4 millones. Sin embargo, para completar la meta en el 2012 (11,6%), la SCP erróneamente le asignó ¢238,1 millones en el POI.

El Encargado manifestó que incluyó el monto citado, porque al revisar la justificación en los objetos de gasto del Programa de Operación del DRN, observó que estaban relacionados con la meta indicada. No obstante, el Auditor comprobó que algunos de estos rubros correspondían a otros gastos de operación.

Uno de los errores determinados por el Encargado en el presupuesto del DRN y corregidos en el sistema SACP, fue la reducción de ¢18,0 millones en *Servicios de Ingeniería* que no correspondían a la meta citada (el monto final ajustado fue ¢220,1 millones).

Es importante comentar que en los informes emitidos por el DRN mediante el formulario F-222 (*Informe de avance físico del POI-Presupuesto*), en la parte de *“Recursos financieros utilizados”* anotan que el presupuesto asignado para la meta citada es ¢120,0 millones, lo cual representa ¢100,1 millones de diferencia con el monto incluido por la SCP en el POI (podrían corresponder a otras necesidades del DRN). Este aspecto podría ocasionar que la toma de decisiones no sea adecuada, considerando que se estaría utilizando información incorrecta de los informes presupuestarios.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Determinar conjuntamente con la jefatura del DRN, si el monto de la meta citada que fue incluido en el POI del 2012, requiere ser ajustado. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

2) Implantar la práctica de solicitar a las dependencias, cuando corresponda, las aclaraciones necesarias para que la formulación del

presupuesto no incluya errores, así como para que los recursos monetarios que se asignen en el POI, sean correctos y concordantes con las metas de gestión definidas.

2.1.4 AREA OTROS CONCEPTOS

SERVICIOS PREVENTIVOS Y DE ASESORIA

2.1.4.1 AUD-184 enviado el 13 de julio

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior*

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

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, a continuación se mencionan situaciones referidas al deslizamiento denominado Coyolar que se presenta en la zona donde se construye el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior. Los resultados que fueron determinados se fundamentan en la revisión de información relacionada con el estudio de factibilidad, las pruebas y visitas al sitio llevadas a cabo por el Auditor encargado de la evaluación, así como consultas planteadas a las personas respectivas.

OBSERVACIONES

A) OBTENCION DE INFORMACION

A continuación se indica la información recopilada por el Auditor encargado de este estudio (en adelante Auditor) y otros datos pertinentes, así como actividades realizadas por este funcionario con ese propósito:

A.1 Actas N° 2232, 2233 y 2240 de las sesiones celebradas por el Consejo de Administración de la CNFL el 10-11-08, 08-12-08 y 23-02-09, respectivamente; en las cuales se hace constar la presentación del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto) a los integrantes de este órgano colegiado, la cual fue realizada por el Ing. Mario Amador S. (jefe de la Dirección Producción y Desarrollo) y el Ing. Dennis Mora M. (jefe del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación - en adelante DIPG).

En esos documentos se refleja que las exposiciones se orientaron principalmente a aspectos técnicos, financieros, ambientales y sociales; pero en los documentos que respaldan la presentación, no se logró identificar el tema del deslizamiento "Coyolar" (en adelante deslizamiento), ni que se hiciera referencia

a los estudios efectuados en la etapa de la factibilidad y los resultados obtenidos.

A.2 El estudio de factibilidad de diciembre de 2007, informes relacionados con las investigaciones de geología y geofísica en la zona en la que se identificó el deslizamiento.

A.3 Conjuntamente con el jefe del Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante UEP), el 26-04-12 se visitó la zona del deslizamiento.

A.4 El 16-05-12 se le aplicó al jefe de la UEP, un cuestionario que incluía temas relacionados con el deslizamiento.

A.5 Mediante el correo electrónico del 17-04-12, al jefe de la UEP se le consultaron aspectos relacionados con el deslizamiento y su posible impacto en la operación de la planta.

A.6 Mediante el correo electrónico del 21-05-12, al jefe del DIPG se le consultaron aspectos relacionados con la comunicación a la Administración Superior (previa a la autorización de la construcción del Proyecto), de los resultados obtenidos en los informes de investigación.

A.7 Actividades realizadas por los miembros del Panel de Consultores del Proyecto (en adelante Panel) los días 12, 13 y 14 de julio de 2011 y su informe del 29-09-11; con el propósito de observar si incluía el tema del deslizamiento.

A.8 Los informes emitidos el 24-03-09 y el 24-11-11 por la empresa SETECOOP sobre el tema del deslizamiento; en la cual participa uno de los integrantes del Panel.

A.9 Conjuntamente con el Ing. Rolando Vega B. (en adelante Geólogo) de la empresa SETECOOP, el 07-06-12 se visitó el Proyecto para observar las condiciones que presentaba el deslizamiento, posterior a que el Consorcio OAS-ENGEVIX (en adelante OAS) inició los trabajos que le corresponden.

B) RESULTADOS DEL ANALISIS

B.1 INFORMES DE INVESTIGACION

Con el propósito de analizar la condición geológica y geotécnica del sitio de presa y la margen izquierda en un sector marginal del deslizamiento en la finca Coyolar, cerca del borde de talud con el río Balsa; la CNFL obtuvo los servicios profesionales (contratación directa N° 10942) del Lic. Carlos Leandro

(especializado en Geología – Geofísica), quien en noviembre de 2006 rindió el informe denominado “*Refracción sísmica margen izquierda del sitio de presa y deslizamiento Coyolar*”, el cual incluye las conclusiones y recomendaciones que se detallan a continuación:

a) “...La margen izquierda del sitio de presa ofrece un macizo rocoso de excelente calidad física y mecánica en virtud de sus altas velocidades de la onda compresional para el substrato rocoso de 3,8 km/s. Los espesores de suelo más roca alterada son relativamente delgados alcanzando un valor máximo de 12 m.

Se recomienda una atención especial con las zonas de baja velocidad identificadas en los perfiles 1 y 3, en el sentido de buscar su correlación con posibles zonas de falla o cizalle previamente cartografiadas. Asimismo, es conveniente mover el eje de presa aguas arriba o abajo evadiendo esas zonas débiles obtenidas”.

Referente al párrafo subrayado, el jefe de la UEP manifestó que a la fecha no se ha efectuado ningún estudio que corrobore el aspecto recomendado. La jefatura del DIPG indicó que la ubicación de la presa se mantuvo por parte de la empresa encargada de realizar los estudios de factibilidad y corresponde al lugar en donde actualmente se construye dicha obra.

b) “La zona de deslizamiento analizada es marginal con respecto al deslizamiento mismo delimitado en campañas anteriores, es por ello que en el sitio no se identifican tantos rasgos típicos del ambiente removido, no obstante los bajos valores en la velocidad de la onda compresional para la primera y segunda capa determinadas son muestra de una típica zona deslizada. La tercera capa refleja una buena condición física y mecánica con velocidad de la onda compresional de 3,5 a 3,7 Km/s.

Hacia el flanco SW del perfil 1 (hacia el río Balsa), se determinó que una anomalía sísmica demarca un levantamiento del basamento rocoso en esa dirección. Esta curiosa situación, ofrece un anclaje natural a la masa deslizando hacia el borde del talud del río. Se recomienda verificar que esta misma condición se cumpla a lo largo de la margen derecha en el límite deslizamiento – borde de talud para poder prever una situación de estabilidad durante el llenado del embalse”.

Referente al párrafo subrayado, al Auditor no se le suministró información que evidencie la atención del aspecto recomendado; sobre lo cual el jefe de UEP manifestó que a la fecha de este estudio OAS ha entregado los diseños propios

de esta obra, pero no sobre el posible tratamiento del margen derecho donde se localiza el deslizamiento.

B.2 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

En relación con el estudio de factibilidad del Proyecto que fue elaborado por las empresas “EDF”, “Centre d’Ingénierie Hydraulique” y “C.L.C. Ingenieros Asociados & Cía. Ltda.” (se entregó a la CNFL en diciembre de 2007), se revisaron los informes referidos al Estudio de Terreno y Resultados y el Estudio de Amenaza Sísmica.

B.2.1 ESTUDIO DE TERRENOS

De la revisión realizada del documento suministrado, a continuación se destacan los siguientes aspectos:

a) “2.3.3 Geología

Se presentan abajo las principales conclusiones de la aplicación geológica del proyecto Balsa Inferior, realizada con los resultados de las investigaciones.

2.3.3.1 Embalse en el río balsa aguas arriba del sitio de la presa

2.3.3.1.1 Impermeabilidad de la zona aguas arriba de la presa

Los aluviones en el sector de la toma de agua Río Balsa son muy gruesos y permeables. No obstante, se llevará a cabo una limpieza de esta capa en la zona de cimentación de la obra de toma.

Las formaciones rocosas que afloran en la zona del almacenamiento de agua, (principalmente aglomerados, lavas, brechas y tobos), aguas arriba de la obra de toma en el Río Balsa, pueden ser localmente permeables. Esta permeabilidad pueda estar vinculada a la fracturación y a la alteración hidrotermal de algunas de estas formaciones.

Sin embargo, globalmente, dichas formaciones pueden considerarse impermeables y no suponen ningún problema para llenar el embalse.

No se puso en evidencia ningún valle fósil, en esta etapa de viabilidad.

Los tratamientos previstos a la vertical de la toma de agua Río Balsa (inyecciones de los apoyos, limpieza de las fallas potenciales) deberían asegurar una impermeabilidad satisfactoria de la zona de almacenamiento de agua”.

Comentario del Auditor: los aspectos que se mencionan en este punto corresponden a recomendaciones planteadas en el estudio de factibilidad; sobre lo cual el jefe de la UEP manifestó que deberán ser tomados en cuenta por OAS antes de iniciar el llenado de la presa.

b) "2.3.3.1.2 Estabilidad de las vertientes

La vertiente en la margen derecha de la zona de almacenamiento está afectada por la presencia del deslizamiento de la Finca Coyolar, identificado en el momento de los estudios de prefactibilidad.

La geometría de este deslizamiento ha sido largamente descrita en los informes anteriores y ahora parece bien identificada, con un volumen potencial de terrenos inestables del orden de 15 a 20 millones de m³.

Tres perfiles de sísmica refracción, realizados para este estudio de viabilidad confirman un espesor medio de 15 a 20 metros de terrenos muy alterados potencialmente inestables.

Sin embargo, aún no se conoce la cinemática de este deslizamiento, a pesar de la solicitud de reconocimientos al respecto.

La velocidad de deslizamiento debería ser bastante lenta; sin embargo el riesgo de deslizamiento generalizado por la masa de terrenos inestables existe, con una obstrucción siempre posible del valle.

El conjunto del proyecto tuvo en cuenta la proximidad de este riesgo geológico superior particularmente el calado de la cota de las obras subterráneas.

Al parecer, la base del deslizamiento (cota 420 msnm en el sondeo P₁), está ubicada encima de la cota prevista por el nivel normal del embalse (cota 400 msnm). En consecuencia, en condiciones normales de operación, el pie del deslizamiento no estará mojado por las aguas del embalse, y no debería crear un aumento de la velocidad del movimiento. Sin embargo, la creación de un almacenamiento de agua en la zona del pie del deslizamiento de la Finca Coyolar, podría engendrar una subida del nivel freático en la vertiente.

Así pues, dada la presencia de laderas inestables aguas arriba del sitio elegido, sería necesario, antes de proceder al llenado de la toma de agua, limpiar estas pendientes y proteger el pie con una escollera en caso de que se produzcan variaciones frecuentes y de gran amplitud del nivel de agua río arriba de la toma".

Comentario del Auditor: referente a los párrafos subrayados, el jefe de la UEP manifestó que esos aspectos deberán ser tomados en cuenta por OAS en el momento que corresponda.

c) “Tras limpiar los terrenos inestables y arcillosos, se protegerá el pie del talud con bloques ciclópeos que podrían proceder de los aluviones ubicados en el lecho del río Balsa. La protección debería cubrir toda la altura alcanzada por las aguas de la zona de almacenamiento, es decir, unos 5 m.

Las investigaciones de terreno que se han realizado a día de hoy no pusieron en evidencia una vinculación entre estas pendientes y el deslizamiento de la Finca Coyolar en el frente al cauce del río.

Sin embargo la acción erosiva del río Balsa durante episodios de crecida puede activar deslizamiento con el arrastre del material que ha caído en su cauce”.

B.2.2 ESTUDIO DE AMENAZA SISMICA

En el documento suministrado se incluyen las siguientes conclusiones:

“8 CONCLUSIONES

- *Se llevó un estudio de amenaza sísmica de sitio específico para el P. H. Balsa Inferior. Las obras del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior se localizan en la provincia de Alajuela, en la hoja cartográfica San Lorenzo, del Instituto Geográfico Nacional. Las obras se ubican en la margen derecha del río Balsa, entre las coordenadas 249 000 -255 000 N y 478 000 - 481 000 E de la proyección Lamben. A lo largo del sitio de influencia sísmica para el proyecto se han identificado varias fallas que forman parte del Sistema de Fallas Transcurrentes de Costa Rica (o alternamente el Cinturón Deformado del Centro de Costa Rica). Estas fallas y sistemas han sido responsables de múltiples sismos destructivos que han afectado el área. Se escogieron dos puntos específicos para la evaluación de la amenaza sísmica, el sitio de la presa en el río Balsa y el sitio de Casa de Máquinas. Las coordenadas de estos sitios son 479 467 E, 249 416 N y 478 917 E, 254 300 N, respectivamente.*
- *Los resultados para los dos sitios se presentan en la Figura 25 A - 25 B, como una correlación entre la aceleración pico y su correspondiente probabilidad de excedencia, respectivamente para los sitios de presa y de casa de máquinas. En las Tablas V y VI los resultados de los sitio de presa y casa de máquinas se presentan mostrando adicionalmente la probabilidad de excedencia para diversos lapsos típicos de vidas útiles de estructuras.*

- *El ICOLD, recomienda los valores de probabilidades de excedencia anual de entre 3.33×10^{-4} y 1×10^{-4} (equivalentes a períodos de retorno de 3,000 a 10,000 años) para la selección de la sollicitación dinámica de diseño. El período de retorno específico se determina con base en la categorización de riesgo asociado con la eventual ruptura de la presa. Aun en el caso del escenario menos riesgoso para el P. H. Balsa Inferior, para la categoría de riesgo baja, el ICOLD recomendaría un período de retorno mínimo de 3,000 años para la sollicitación de diseño.*
- *Las recomendaciones de la aplicación de un factor de importancia (entre 1.25 y 1.5) a la sacudida base de diseño (de un período de retorno de 500 años) para estructuras esenciales de los códigos sísmicos más importantes, por su parte requeriría que la sollicitación de diseño requeriría un período de retorno que oscilaría entre 2,000 y 3,000 años.*
- *Por lo tanto, si se acepta la recomendación ICOLD para determinar la sollicitación de diseño, se requerirá de una aceleración pico MÍNIMA de 55 % g para el sitio de presa y de 54.6 % g para casa de máquinas. Si se acepta el factor de importancia, este parámetro oscilaría entre 45 y 54 % g para el sitio de presa y entre 44 a 53 % g para casa de máquinas...”.*

B.3 VISITA AL SITIO DEL DESLIZAMIENTO

Conjuntamente con el jefe de la UEP, el 26-04-12 se visitó el sitio en el que se produjeron las mayores manifestaciones del deslizamiento. Durante el recorrido dicha jefatura explicó que en el invierno del 2011 algunas de las edificaciones ubicadas en la zona cercana al pozo, tuvieron movimientos como agrietamientos en los pisos y la torre de transmisión se desplazó casi un metro de la posición original, pero en ninguno de los casos resultaron afectadas las obras que ejecuta el ICE, ni tampoco el sitio donde actualmente OAS construye la presa.

También indicó que el desplazamiento tiene un efecto de rebote sobre un macizo rocoso, en el cual se están realizando las obras, por lo cual podría llegar material al río.

A continuación se muestran algunas fotografías que permiten visualizar efectos ocasionados por el deslizamiento:

Foto N°1



Foto N°2



Foto N°3



Foto N°4



Conviene mencionar que el 16-05-12 el Auditor realizó nuevamente un recorrido por el sitio, observando que se mantenían las condiciones ilustradas en las fotos anteriores.

B.4 CONSULTAS POR CORREO ELECTRONICO

B.4.1 JEFE DE LA UEP

El 17-04-12 el Auditor le consultó al jefe de la UEP varios aspectos, sobre los cuales en el correo electrónico del 10-05-12 respondió lo siguiente:

1) Cuáles han sido las gestiones efectuadas por la CNFL en relación con este tema, cuáles se llevan a cabo y cuáles se pretenden desarrollar para conocer el posible impacto en un futuro cuando se encuentre en operación la planta?

“Desde antes de iniciar la etapa constructiva del PHBI, se tenía conocimiento de este deslizamiento, inclusive se le denomina “Deslizamiento Coyolar”. Se consideraba que el mismo no iba a presentar problemas durante dicha etapa. Sin embargo durante la construcción del PHBI, se empezó a notar una grieta y desplazamiento del terreno en la zona del camino de acceso al pozo y túnel de desvío, por lo que se procedió inicialmente a realizar chequeos topográficos periódicos de esta zona (Ver archivo “Control de desplazamiento”) y debido a su comportamiento se decidió solicitar al ICE a través de sus áreas de Diseño, Geología y Geotecnia, puedan realizar los estudios, levantamientos de campo y controles necesarios, a fin de determinar la magnitud y comportamiento o mecanismo de falla o movimiento que presenta al zona (Ver oficio UE-PHBI-476-1176-2011).

El ICE envió mediante oficio PHBI-065-2012, al propuesta técnica y económica para realizar el estudio solicitado. Una vez que CNFL realizó el análisis de la propuesta, concluyó considerando su comportamiento hasta ese momento, que los estudios propuestos representaban una inversión sumamente alta y que por el plazo indicado cuando estuviesen finalizados, ya no serían requeridos (ver minuta 48 adjunta). Actualmente se continúan realizando los monitores periódicos con el fin de mantener (ver archivo “Actualización controles en Coyolar”).

Comentario del Auditor: posteriormente el jefe de la UEP manifestó que aunque se le solicitó al ICE que presentara una propuesta para el estudio del deslizamiento, la misma no fue acogida por la Administración por considerarla onerosa y el tiempo que duraría para obtener los resultados (ya estaría concluido el Proyecto). También indicó que el monitoreo topográfico que ha llevado a cabo la UEP en distintos puntos, tiene como propósito conocer si el

deslizamiento continúa en una condición activa y en que tanto se podría estar desplazando.

2) El Contratista OAS encargado de la construcción de la presa ha efectuado algún tipo de estudio que clarifique el impacto del deslizamiento en la obra que desarrolla?

“El Contratista OAS-ENGEVIX conoce de esta situación sobre la existencia del deslizamiento de Coyolar, misma que efectivamente ha sido considerada por éste para el diseño de las obras contratadas. El Contratista ha conservado y monitoreado las yuguetas colocadas por CNFL para realizar en control visual de la grieta en cuestión (ver punto 9, Minuta Diseño 01-12, archivo denominado CNFL ICE OAS-ENGEVIX, ver punto 1.6 archivo PHBI-CCBI-IN-I-OBT-0006-01 y, ver punto 1.3 archivo PHBI-CCBI-IN-I-OBT-0007-00). También es importante señalar que debido a este conocimiento, en la zona considerada como crítica (de la grieta hacia el río).

Por otra parte, tenemos conocimiento de la campaña de investigación que llevó a cabo el contratista en el sitio para la construcción del sitio de presa y toma. Específicamente los resultados de dichas perforaciones (sondeos rotativos) cinco en total, se muestran en los planos PHBI-CCBI-PD-I-TOA-0522-01 y PHBI-CCBI-PD-I-TOA-0523-01. De acuerdo con consultas con realizadas al personal de diseño y geotecnia de la empresa OAS-ENGEVIX-Engevix, el resultado de dicha investigación arrojó resultados excelentes en las condiciones de estabilidad de los taludes estudiados. Esta situación coincide con el criterio que la UEP ha desarrollado sobre el mecanismo de falla de este deslizamiento”.

3) Se han identificado posibles afectaciones a propiedades privadas alrededor de la presa?

“No se han identificado afectaciones en propiedades privadas ni en la de CNFL alrededor de la presa. Los movimientos que se han podido detectar se localizan únicamente en la margen derecha del R. Balsa, por lo que solo se presenta afectación en propiedades de la CNFL”.

4) Se ha considerado el impacto sobre el deslizamiento una vez que la presa este llena?

“Según los controles realizados periódicos, se observa que el macizo en el cual va soportado la presa, se ha comportado de una manera estable, por lo que no se vislumbra que sea impactado cuando se llene. Se debe considerar en este punto el grado de conciencia del Contratista respecto al tema, mismo que debe

ser considerado al momento de realizar sus diseños. En general, desde la factibilidad se ha establecido que el nivel del embalse (una vez ese en operación), se encuentra por debajo del nivel del reservorio, lo que puede ayudar a que no se desestabilicen zonas de potreros, o masas de la propia zona coyolar”.

Durante la visita al Proyecto realizada el 07-06-12, el Geólogo manifestó que las cotas del embalse no debería afectar el pie del deslizamiento, pero es necesario verificar las condiciones aguas arriba (principalmente en la cola del embalse).

B.4.2 JEFE DEL DIPG

El 21-05-12 el Auditor le consultó al jefe del DIPG varios aspectos, sobre los cuales en el correo electrónico del 30-05-12 respondió lo siguiente:

1) En relación con la contratación de servicios del Lic. Carlos Leandro (Geólogo-Geofísico) en el año 2006, quien emitió el informe denominado *“Refracción Sísmica Margen Izquierda del sitio de Presa y Deslizamiento Coyolar”*, los resultados de dicho trabajo fueron del conocimiento (correo, nota) de la Administración Superior?

“El Informe indicado y sus resultados fueron contratados por y como insumo para el Consultor del Estudio de Factibilidad, EDF-CLC, quien a su vez, con base en ellos, determinó las consideraciones de diseño requeridas para el proyecto propuesto por ellos a nivel de factibilidad. La Administración Superior conoció el Resultado del Estudio de Factibilidad”.

2) Los resultados del informe indicado en el punto anterior, fueron del conocimiento del Consejo de Administración de la CNFL, antes de aprobar la construcción del Proyecto?

“El Consejo de Administración conoció y aprobó el Informe del Estudio de Factibilidad presentado en sesión 2232 del 10 de noviembre del 2008”.

Comentario del Auditor: en la documentación que respalda dicha acta, no se observó ninguna evidencia que demuestre que el tema del deslizamiento fue expuesto ante dicho Consejo.

3) El sitio de presa propuesta en los estudios de Pre y Factibilidad, corresponde al mismo lugar del que se construye en la actualidad?

“Efectivamente, el sitio de presa propuesto resultado del estudio de Factibilidad corresponde con el sitio donde actualmente se inician los trabajos de construcción por parte del Contratista adjudicado, OAS-ENGEVIX-Engevix”.

4) Existe algún documento donde se haga constar que las situaciones que se comentan en los estudios no representarían un riesgo en la operación futura de la planta?

“No se entiende su pregunta, favor ampliar el concepto

De lo que entiendo, en la parte técnica debo aclarar: Las investigaciones realizadas (no solo de índole geológico, sino también geofísico, hidrológico, hidráulico, etc.) a nivel de pre y factibilidad de un proyecto tienen como objetivo brindar la información base que el diseñador final debe valorar y tomar en cuenta para proponer y dimensionar las estructuras y obras necesarias para el correcto funcionamiento del proyecto. Aspecto que es responsabilidad del diseñador final, el constructor o un solo contratista en el caso de un llave en mano”.

5) Se le comunicó al Departamento Construcción de Proyectos de Generación (a la encargada de la construcción del Proyecto) las recomendaciones formuladas en los distintos informes de investigación, para que fueran consideradas en el proceso constructivo?

“El Estudio de Factibilidad fue remitido para observaciones a todas las dependencias involucradas en el desarrollo de proyectos, siendo una de ellas el Dpto. de Construcción de Proyectos. Además el Departamento de Construcción de proyectos participó directamente en la formulación de las especificaciones especiales y generales del cartel de licitación y en el proceso de construcción es el que da el visto bueno a los diseños para que el contratista los ejecute”.

Comentario del Auditor: en relación con las conclusiones y recomendaciones que fueron incluidas en los documentos que conforman el estudio de factibilidad, se debe indicar que las áreas que intervienen en la elaboración de los carteles de licitación tuvieron conocimiento del mismo. En ese sentido, le correspondería a la UEP monitorear el cumplimiento de dichas recomendaciones.

6)Cuál es la conformación del grupo de profesionales que integran el Panel de Consultores?

“El Panel de Consultores está integrado de la siguiente manera:

Ing. Guillermo Rivera Solís, Ingeniero Civil especialista en estructuras.

*Ing. Rolando Vega Beirute, Ingeniero Civil con especialidad en Geotecnia.
Ing. Nelson Cárdenas Cárdenas, Ingeniero Electromecánico.
Dr. Mauro Murillo Arias, Asesor Legal
M.Sc Karina Rodríguez, Bióloga”.*

7) En los informes de los Paneles de Consultores, se ha efectuado alguna observación o recomendación relacionada con el posible deslizamiento? Favor suministrar el último informe.

“Se entregó a la Auditoria copia del Informe del primer y único Panel de Consultores realizado a la fecha”.

8) Para cuando se tiene previsto el próximo Panel de Consultores?

“El Panel de Consultores se constituye en una herramienta de seguimiento de la Administración Superior para la toma de decisiones del proyecto, por lo tanto es la Administración Superior quien toma la decisión con respecto a las fechas de realización”.

B.5 ENTREVISTA

De las respuestas emitidas por el jefe de la UEP en relación con las preguntas planteadas por el Auditor, se podría concluir que no se dispone de evidencia de que hayan sido efectuadas algunas labores, según se detalla a continuación:

- a)** No se ha realizado el seguimiento de algunas recomendaciones que se emitieron en los informes que integran el estudio de factibilidad.
- b)** No se ha efectuado otra cotización de trabajo relacionada con el estudio del deslizamiento, considerando que solo se dispone de la propuesta que entregó el ICE y que la Administración no la consideró viable por la oportunidad y el monto (el costo es ¢582.809.160,37).
- c)** No se dispone de documentación que incluya simulaciones numéricas que indiquen la posible afectación del deslizamiento al efectuar el llenado del embalse.
- d)** No se cuenta con un análisis de los posibles impactos que podrían generar los distintos trabajos que llevan a cabo los contratistas (ICE, OAS) en la zona del deslizamiento.
- e)** No se dispone de documentación que muestre los resultados obtenidos por el ICE en los estudios que realizó relacionados con geología y de otro

tipo (fueron pagados por la CNFL como parte de los suministros del Proyecto).

B.6 INFORMES EMITIDOS POR SETECOOP MEDIANTE EL GEOLOGO

B.6.1 NOTA STC-24-03-09

Mediante la nota STC-24-03-09, la empresa SETECOOP le comunicó al jefe del DIPG lo siguiente:

...

“Debido a la presencia de un deslizamiento de proporciones importantes hacia la obra de toma, se solicitó copia de la documentación geotécnica respectiva para valorar la presencia de avalanchas ante un caso de sismo, que pudiera afectar a la casa de máquinas”.

2- Análisis hidráulico de inundación

“...La posibilidad de avalancha se podría analizar considerando que se produzca un deslizamiento por un terremoto, que a su vez provoque una presa en el cauce y que esta se rompa al ser sobrepasada por el caudal. Este modelo no es fácil de valorar pues depende de las condiciones geotécnicas del eventual deslizamiento, de las posibilidades del riesgo sísmico del proyecto y de la posibilidad de que esto se de en periodo de lluvia”.

“4- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

...

4.2 Recomendaciones

“Hacer una revisión geológico geotécnico de detalle para valorar la posibilidad de una avalancha en caso de terremoto.

Si esta posibilidad es amplia, analizar la posibilidad de rompimiento de una presa en el cauce causada por el deslizamiento”.

Comentario del Auditor: el Geólogo manifestó que cuando formuló dicha recomendación, OAS no había iniciado los trabajos y se desconocía que tipo de presa construiría. No obstante, el 07-06-12 dicho profesional le comunicó al Auditor que el tipo de ingeniería considerado para la construcción de la presa, es adecuado.

B.6.2 INFORME RVB-PHBI-04-11

En relación con la asesoría para el embalse del Proyecto que suministró el Geólogo (orden de servicio N° 4905), se emitió el informe RVB-PHBI-04-11 del 24-11-11. De este documento se extrae lo siguiente:

“ ...

Deslizamiento Coyolar

...

4. Pareciera que las deformaciones ahora son superficiales pero se pueden agravar con la presencia del embalse en la presa, pues por debajo de su nivel ya hay deformaciones importantes.

...

6. Hay que diseñar junto con el ICE un plan de auscultación para tener un claro concepto de la estabilidad de esa zona.

7. Es fundamental hacer un amplio estudio de estabilidad de este deslizamiento para valorar su riesgo hacia el proyecto.

Comentario del Auditor: a la fecha dicho plan no se ha formulado porque la Administración no aceptó la propuesta del ICE, por considerar que el costo es alto y la oportunidad con que estarían disponibles los resultados no es adecuada.

...

9. Se hacen unas recomendaciones generales de estabilización que se pueden ir valorando para el proyecto.

El Geólogo manifestó que las recomendaciones generales fueron verbales y se brindaron en el sitio cuando se efectuaron las visitas.

...

4-Resultado de la visita de campo

4.1 Deslizamiento Coyolar

...

Como puede observarse, se presentan deformaciones importantes de hasta 400 mm hacia el río. En la zona del pozo del túnel de desvío, foto siguiente, se pudieron observar asentamientos en el camino de más de 300 mm, con varias gradas hacia el río. La zona de las antiguas oficinas muestra deformaciones amplias, con desplome de los árboles en los alrededores.

...

Es necesario hacer un amplio estudio de estabilidad de este deslizamiento para verificar su potencial de riesgo. En este estudio se debe contemplar la futura presencia del embalse que tocará en su elevación máxima la base del deslizamiento.

Comentario del Auditor: dicho estudio no ha sido efectuado a la fecha, debido a que la Administración consideró que el costo de la propuesta del ICE era alto y el tiempo que duraría para obtener los resultados es prolongado (ya estaría concluido el Proyecto).

...

5-Conclusiones y Recomendaciones

Deslizamiento Coyolar

10. El deslizamiento Coyolar muestra señales claras de movimiento hacia el camino e instalaciones del pozo del túnel de desvío.

11. Hay señales de deformaciones también en las oficinas del pozo de ingreso al túnel.

12. No se observan deformaciones en las obras estructurales.

13. Pareciera que las deformaciones ahora son superficiales pero se pueden agravar con la presencia del embalse en la presa, pues por debajo de su nivel ya hay deformaciones importantes.

14. Es necesario fortalecer la toma de datos de deformación en las torres, escombreras y sitio de subestación.

15. Hay que diseñar junto con el ICE un plan de auscultación para tener un claro concepto de la estabilidad de esa zona.

16. *Es fundamental hacer un amplio estudio de estabilidad de este deslizamiento para valorar su riesgo hacia el proyecto.*

...

18. *Se hacen unas recomendaciones generales de estabilización que se pueden ir valorando para el proyecto”.*

B.7 PANEL DE CONSULTORES

En el proceso de construcción del Proyecto, los integrantes del Panel solo han elaborado un informe con fecha del 29-09-11 (las actividades realizadas por los miembros fueron los días 12, 13 y 14 de julio de 2011 y el deslizamiento se produjo entre setiembre y octubre de ese año). El jefe del DIPG manifestó que posterior al 14-07-11, dichos miembros efectuaron dos visitas que corresponden al seguimiento de las recomendaciones del informe, pero no tienen la característica de Panel.

B.8 VISITA AL DESLIZAMIENTO

El Auditor conjuntamente con el Geólogo, el Coordinador del Proyecto del DIPG (el Ing. Walter Delgado) y el jefe de la UEP, el 07-06-12 recorrieron el lugar en el que ocurrió el deslizamiento, iniciando con una pequeña reunión en las instalaciones de la UEP del Proyecto. En esa reunión el Auditor planteó las consultas que se detallan a continuación, las cuales fueron respondidas por el Geólogo mediante el correo electrónico del 21-06-12:

1) Cuántos fueron los informes que SETECOOP ha realizado en el tema del deslizamiento?

“Sobre este tema solo hemos realizado un estudio, pues lo otros no tienen que ver específicamente con el deslizamiento unido al estado del colapso del túnel. El otro reporte se refería a estudiar la reubicación de la Casa de Máquinas para darle mayor protección ante una creciente extraordinaria o avalancha en caso de catástrofe. Cabe indicar que el modelo de dique observado en formato digital parece muy adecuado pero no se cuenta con mayor información al respecto. Es importante que la CNFL incorpore este tema en su Plan de Operación y Mantenimiento de la planta”.

2) Usted considera que el lugar elegido por la CNFL fue el adecuado para construir la Planta?

“El tema va en relación con el riesgo y las posibilidades de poder desarrollar una obra que lo considere en este caso los estudios nos indican la existencia del

deslizamiento, pero es incierto que pueda suceder un acontecimiento de grandes magnitudes que pueda hacer que afecte a la presa, pues para ello se diseña con una condición máxima. Lo que significa que aunque se llenara toda la presa de sedimentos la misma no se vería afectado en su parte estructural, por supuesto que le implicaría a la CNFL ingresar con maquinaria para poder retirar los materiales y efectivamente, se hizo una consideración de los conceptos bajo los cuales se debe diseñar la presa, sea para creciente máxima y/o para sismo. No se cuenta con la memoria de diseño, ni planos para poder emitir mayor criterio al respecto”.

3) Considera usted que los monitoreos de topografía efectuados por la UEP, son suficientes para dar un seguimiento al deslizamiento?

“Según lo indica Sergio Garro la colocación de los puntos de topografía se pueden considerar muy buenos para determinar movimientos por desplazamiento, si se considera necesario poder desarrollar otros métodos de verificación como una forma adicional de ir conociendo el comportamiento del deslizamiento al fondo del río.

El sistema montado debería ser bueno pues al frente hay un profesional muy reconocido, pero no se cuenta con datos para emitir mayor criterio. Es importante que se midan no solo los datos como tales sino que se interprete la tendencia de deformación para poder tener un criterio de qué está pasando. La colocación de inclinómetros no es clara ahora, hay que estudiar los datos recopilados para poder emitir un criterio, tal como lo indicó el ing. Garro”.

4) Después de realizado el informe, la CNFL le ha informado sobre los aspectos que fueron recomendados en el mismo?

“No, hasta la fecha no hemos recibido ningún tipo de información al respecto”.

5) El llenado de la presa podría generar algún problema al deslizamiento?

“Si se mira las cotas según los estudios de factibilidad el pie del deslizamiento está iniciando en la 435, mientras que la presa llega a la 400, más una estimación máxima de 407, por lo que tiene la suficiente distancia para que no tuviera ninguna injerencia.

Si es necesario valorar el pie del deslizamiento medido actualmente para descartar este tema, pero a priori no parece ser un problema pues todas las deformaciones vistas anteriormente han sido eliminadas con la construcción del camino de acceso a la presa”.

Una vez planteadas las preguntas anteriores, se llevó a cabo un recorrido por el Proyecto, específicamente en el sitio del deslizamiento; durante el camino el Geólogo explicó que las manifestaciones presentadas y observadas por él cuando se le contrató para valorar, se mantienen y no han tenido ningún tipo de movimiento importante en la zona donde se realizan los trabajos para el desvío del río. También indicó que la condición de la roca en la zona de construcción de la presa es muy buena, principalmente en la cota donde se mantendrá el espejo de agua (nivel de la presa).

Además, considera que el material aguas arriba, deberá ser retirado cuando se realice la limpieza del embalse, pero no representa mayor preocupación.

B.9 INFORME DE VISITA AL DESLIZAMIENTO

A continuación se detalla parte del informe del 09-06-12, el cual fue preparado por el Geólogo y dirigido al jefe del DIPG:

“En relación con la solicitud planteada por la CNFL, me permito presentar el reporte de la visita efectuada el día 7 de junio del 2012 para conversar con el auditor financiero Juan Carlos Bolaños acerca del deslizamiento Coyolar y del estado general del proyecto.

Se tuvo primero una reunión con el Lic. Bolaños, el ing. Sergio Garro y el ing. Walter Delgado, posteriormente se efectuó una visita al proyecto para valorar el estado de las obras civiles y subterráneas, las protecciones contra inundación de casa de máquinas así como la condición del deslizamiento.

Este reporte se hace como una continuación del reporte del 24 de noviembre, fecha donde se valoró el colapso del túnel y el estado del deslizamiento Coyolar.

Como resumen ejecutivo se indica lo siguiente:

Deslizamiento Coyolar

- El deslizamiento Coyolar que había mostrado señales claras de movimiento hacia el camino e instalaciones del pozo del túnel de desvío, ahora se muestra con menores manifestaciones de deformación.*
- Las deformaciones en las oficinas del pozo de ingreso al túnel se mantienen estables, se hizo un recorrido por el sitio y no se observaron nuevas grietas.*
- No se observaron deformaciones en las obras estructurales principales.*

- *Se cuenta con un levantamiento topográfico de control que ha permitido valorar las deformaciones, pero no se tuvo acceso a los resultados.*
- *Es importante valorar no solo la magnitud sino la tendencia de deformaciones de este deslizamiento mediante el sistema de auscultación instalado para este sector del proyecto. Este sistema se debe mantener activo durante el período constructivo del proyecto y al menos hasta que se pueda visualizar una estabilización del terreno. Con este sistema de auscultación y la investigación disponible, es conveniente hacer un nuevo estudio de estabilidad para su valoración general.*
- *Las deformaciones que se habían visualizado como superficiales pareciera se mantienen en ese esquema, pues no se observaron agrietamientos importantes en las estructuras.*
- *Una valoración del corte en la obra de toma para el desvío del río indica que cuando el nivel del embalse llegue a la cota 400 msnm puede afectar a un eventual deslizamiento, sin embargo en los cortes para esta obra no se observaron agrietamientos, a pesar de haber eliminado el soporte del camino anterior.*
- *Es claro que se ha eliminado un relleno sin compactación que se había efectuado para la construcción del pozo del túnel de desvío, que era el que mostraba mayores síntomas de deformación.*
- *En caso de que se presenten deformaciones importantes con el desvío del río y posterior embalse, se podrían requerir obras de estabilización que se pueden ir valorando para el proyecto...”*

Nota: todos los subrayados utilizados en el punto B) de este informe, no son del original.

C) CONCLUSIONES

Con fundamento en la revisión de la evidencia recopilada en relación con el deslizamiento que se presentó en el Proyecto, las pruebas que el Auditor consideró pertinente realizar y las situaciones determinadas en el transcurso del análisis, se plantean las siguientes conclusiones:

1) Es conveniente que la Administración valore el posible riesgo que se podría derivar en caso que recomendaciones incluidas en los informes emitidos por la empresa SETECOOP, no sean aplicadas. A continuación se detallan las mismas:

“Hacer una revisión geológico-geotécnico de detalle para valorar la posibilidad de una avalancha, en caso de terremoto”.

“Si esta posibilidad es amplia, analizar la posibilidad de rompimiento de una presa en el cauce causada por el deslizamiento”.

“Hay que diseñar junto con el ICE un plan de auscultación para tener un claro concepto de la estabilidad de esa zona”.

“Es fundamental hacer un amplio estudio de estabilidad de este deslizamiento para valorar su riesgo hacia el proyecto”.

“Es necesario fortalecer la toma de datos de deformación en las torres, escombreras y sitio de subestación”.

2) En el informe del 09-06-12 que el Geólogo le remitió al jefe del DIPG, se indica lo siguiente:

“Es importante valorar no solo la magnitud sino la tendencia de deformaciones de este deslizamiento mediante el sistema de auscultación instalado para este sector del proyecto. Este sistema se debe mantener activo durante el período constructivo del proyecto y al menos hasta que se pueda visualizar una estabilización del terreno. Con este sistema de auscultación y la investigación disponible, es conveniente hacer un nuevo estudio de estabilidad para su valoración general”.

“En caso de que se presenten deformaciones importantes con el desvío del río y posterior embalse, se podrían requerir obras de estabilización que se pueden ir valorando para el proyecto...”.

3) En el estudio de factibilidad realizado por las empresas mencionadas en este informe, se detalla el siguiente comentario relacionado con el deslizamiento, el cual es conveniente que la Administración valore para que sea considerado por OAS en la etapa de construcción del Proyecto:

“..., dada la presencia de laderas inestables aguas arriba del sitio elegido, sería necesario, antes de proceder al llenado de la toma de agua, limpiar estas pendientes y proteger el pie con una escollera en caso de que se produzcan variaciones frecuentes y de gran amplitud del nivel de agua río arriba de la toma...”.

4) No se observó evidencia que muestre que las jefaturas de la Dirección Producción y Desarrollo, del DIPG y de la UEP, hayan informado a los integrantes del Consejo de Administración sobre el deslizamiento Coyolar, antes de que fuera aprobada la construcción del Proyecto.

5) El Geólogo manifestó que considera que el material que existe aguas arriba de la presa, deberá ser retirado cuando se realice la limpieza del embalse; aunque aclaró que no representa mayor preocupación (visita efectuada el 07-06-12).

6) La UEP no dispone de un expediente que evidencie el seguimiento de las observaciones y recomendaciones que se emitieron en los informes relacionados con el análisis del deslizamiento (se indican en el punto B) de este informe).

7) La UEP no dispone de un estudio específico que haga constar el posible impacto que podría provocar el deslizamiento, cuando se produzca el llenado de la presa.

8) La UEP no dispone de los documentos que han sido preparados por los profesionales del ICE en Geología – Geofísica, en relación con diferentes sitios en los que se efectúan los trabajos de construcción del Proyecto.

9) No se han realizado estudios geológicos con el propósito específico de disponer de mayor claridad de posibles situaciones que podría enfrentar la CNFL derivadas del deslizamiento; aunque la UEP efectúa un monitoreo topográfico de ciertos puntos para corroborar un posible movimiento de la masa y cuyos resultados a la fecha han indicado *“de muy poco a casi nada”* de desplazamiento.

10) Los funcionarios correspondientes no suministraron ningún documento que evidencie que las jefaturas de la DPD, del DIPG y de la UEP hayan gestionado ante la Administración Superior de la CNFL, la posibilidad de valorar otra opción que sustituya la propuesta técnica planteada por el ICE sobre el deslizamiento (esta oferta se desestimó porque implicaba mayor tiempo del que resta para la conclusión del Proyecto y también por lo elevado del monto).

11) No se tiene prevista la fecha de cuándo será realizado el próximo Panel de Consultores.

Es conveniente que la Administración valore el riesgo que se podría derivar de los aspectos que comprende cada una de las conclusiones formuladas y con base en los resultados obtenidos, realice las acciones que estime pertinentes.

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 113 recomendaciones formuladas, 91 habían sido atendidas (81%), 21 estaban en ese proceso (18%) y 1 se encontraba pendiente de aplicar (1%).

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 de dichas recomendaciones.

2.2.1 AREA INVERSIONES

2.2.1.1 AUD-164 enviado el 04 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

Resultados obtenidos: de 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 2 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

J) FINANCIACION DEL PROYECTO

Para llevar a cabo la construcción de las obras que le corresponde realizar al ICE en el Proyecto, se aprobó una emisión de bonos por \$106 millones, de los cuales a octubre de 2011 se habían colocado en el mercado ¢30 mil millones (equivalente a \$57.569.419,00 al tipo de cambio de venta de ¢521,11 por dólar, según los indicadores económicos del 31-10-11 del BCCR). En los registros contables al 31-10-11 se refleja que de ese monto se han invertido ¢20.878.308.102,02 (equivalentes a \$40.065.069,00 al tipo de cambio citado), por lo que del monto total de bonos autorizado, queda un disponible de \$65.934.931,00 para financiar la conclusión de las obras del Proyecto.

Referente a la razón por la cual la emisión total de los bonos no ha sido colocada, un funcionario del Departamento Financiero manifestó que por estrategia financiera fue necesario suspender el tracto de ¢12.000 millones que se tenía planeado efectuar en el último bimestre del 2011, debido a que existe la

incertidumbre relacionada con la modificación del impuesto sobre la renta en las inversiones que está contemplado en la Ley de Solidaridad Tributaria (en proceso de aprobación), lo que representa un riesgo de mercado no controlable por la CNFL.

Dicho funcionario también indicó que esa situación originó que se previera utilizar transitoriamente, en caso necesario, ¢3.300 millones del crédito adquirido con el Banco Internacional de Costa Rica (BICSA). Asimismo, comentó que la CNFL está dedicada a la búsqueda de fuentes de financiamiento complementarias, para cubrir el desarrollo del Proyecto.

Considerando que el Proyecto tiene un avance real de un 50% (así se indica en el correo electrónico del 02-11-11 emitido por una funcionaria del DCPG) y que para financiar las obras pendientes se depende de la colocación de los bonos de la emisión autorizada, podría concretarse el riesgo de que se presente carencia de recursos y resulte amenazada la continuidad de la construcción del Proyecto. En ese sentido, es necesario que la CNFL tome las medidas que le permitan obtener con antelación las fuentes de financiamiento para cancelarle al ICE las facturas que emita, de conformidad con lo establecido en el Contrato suscrito para la construcción del Proyecto.

...

RECOMENDACION

2) Comunicar por escrito periódicamente a la Administración Superior, aspectos relacionados con la situación financiera del Proyecto. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente incluir la actualización del costo total del proyecto, el monto real acumulado, así como la financiación real a la fecha y la estimada para la conclusión del Proyecto.

RESPUESTA

En la nota 3001-008 del 06-02-12 se indicó:

"...debemos aclarar que en la comisión de seguimiento de proyectos, donde participó la gerencia, se analiza el avance del proyecto y el manejo de los recursos, incluyendo los temas de financiamiento.

No obstante lo anterior, solicitaremos al Departamento Financiero enviar un informe mensual a la gerencia sobre el avance en el costo ejecutado del proyecto y el estado de los financiamientos".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información incluida en el cuadro que prepara el Departamento Financiero y que envía quincenalmente a la Gerencia, se observó que se están omitiendo datos relacionados con el costo total del Proyecto y la financiación estimada para su conclusión.

...

M) COBERTURA DE SEGUROS

En un estudio realizado por la Auditoría Financiera referido a las pólizas de seguros (los resultados se comunicaron a la Administración mediante la nota AUD-275 del 09-12-10), se evidencian las gestiones llevadas a cabo por la Sección Administración de Seguros (en adelante SAS) para que las obras del Proyecto dispongan de la póliza denominada “*Todo Riesgo Construcción*” y de esa manera estas cuenten con la cobertura que las proteja de alguna eventualidad que se presente durante su desarrollo.

En el seguimiento realizado para determinar el estado de las recomendaciones planteadas en dicha nota, se indicaron las gestiones llevadas a cabo por la Administración y también se menciona la oferta que el INS presentó sobre el particular (nota INSSJ-01520 del 03-02-11). No obstante, se comprobó que a la fecha de este estudio el Proyecto continúa careciendo de la póliza mencionada, lo cual representa un riesgo en caso que ocurra una eventualidad, como por ejemplo una reparación, indemnización de bienes a terceros, lesiones o muerte; cuyos costos tendrían que ser asumidos por la CNFL.

Al respecto, el Auditor observó que en las conclusiones y recomendaciones del análisis efectuado por el consultor (Ing. José Marín R.) en relación con la oferta presentada por el INS (prima por el periodo \$1.425.578,87 + 13% I.V., suma asegurada \$97.336.144,00), se indica lo siguiente:

“CONCLUSIONES:

El clausulado excesivamente restrictivo que propone el INS coloca a un Seguro de Todo Riesgo en una condición de escasas posibilidades de ser utilizado, nótese que en las condiciones particulares se incorporan 8 endosos restrictivos de diversa índole, los cuales se unen a 62 restricciones estipuladas en las condiciones generales, que prácticamente anulan las condiciones de todo riesgo.

Del análisis realizado se concluye que dado el clausulado propuesto por el INS en ningún caso la recuperación será superior al 27% de la pérdida incurrida.

Menor es la recuperación en siniestros por debajo de los \$5.000.000,00 (cinco millones de dólares), que si se considera la prima cancelada y los deducibles que propone el asegurador, la recuperación para este tipo de pérdidas se ubicará en el orden del -12%.

RECOMENDACIONES:

Con el esquema de desarrollo de proyecto adoptado por la CNFL para las obras de conducción del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, se recomienda mantener un auto seguro por el orden de los \$3.000.000,00 (tres millones de dólares) para enfrentar posibles siniestros...”.

En el correo electrónico del 23-06-11, el jefe de la Dirección Administrativa le comunicó a la jefatura del Departamento Financiero lo siguiente:

“...de conformidad con el análisis realizado por Administración de Seguros para determinar la conveniencia o no de contratar un seguro de todo riesgo para las obras del PH Balsa Inferior, lo recomendable es crear un auto seguro por una suma de \$ 3 millones.

Dada esa situación y la decisión Gerencial de acoger la recomendación, se hace necesario conformar dicho auto seguro, les solicito realizar el análisis correspondiente para ver las propuestas de solución contable y financiero para la constitución de dicho auto seguro”.

En respuesta de una consulta del Auditor referida a la constitución del autoseguro, el jefe del Departamento Financiero en el correo electrónico del 24-11-11 comunicó lo siguiente:

“... le indico que una vez analizado el tema con la Dirección Administrativa y el Área de Seguros, se está trabajando con el INS para conciliar una propuesta de aseguramiento que surgió luego de los correo cursados sobre el auto seguro. Se espera tener respuesta para el mes de enero del 2012”.

RECOMENDACION

Establecer el seguimiento requerido para que el funcionario respectivo, continúe realizando ante el INS las gestiones para obtener una propuesta de aseguramiento; de forma tal que en un plazo razonable, las obras que construye el ICE en el Proyecto se encuentren debidamente protegidas contra los riesgos correspondientes.

RESPUESTA

En la nota 3001-008 del 02-06-12 se indicó:

“Se envió memorándum 3001-010-12 a la Sección Administración de Seguros para que continúe y resuelva a la brevedad la propuesta de aseguramiento del proyecto”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Una funcionaria de la Sección Administración de Seguros, en el correo electrónico del 21-06-12 comunicó lo siguiente:

“En relación con el tema de la cotización para una póliza de Todo Riesgo de Construcción y Montaje para el Proyecto de la Planta Hidroeléctrica de Balsa Inferior, se ha ido entregando al INS una serie de información que ha solicitado, actualmente nos encontramos por concluir ese proceso, falta únicamente entregar una información que fue solicitada la Sección de Administración Financiera, en cuanto se entregue al INS estaríamos a la espera de que ellos nos preparen la cotización para proceder con su respectivo análisis”.

2.2.1.2 AUD-166 enviado el 04 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.1.3 AUD-183 enviado el 12 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

Resultados obtenidos: de 23 recomendaciones formuladas, 20 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

B) PRECIO DE VENTA

En el análisis realizado se observó que en algunos artículos el precio de venta anotado por el CNP en la factura respectiva, era igual o inferior al de la oferta que presentó a la Sección Proveeduría (en adelante SP). Sin embargo, en otros productos el costo es superior (ver anexo N° 1).

Mediante la nota UE-PHBI-951 del 21-06-11, el responsable de esta actividad en el Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante DCPG) le comunicó a la SP que la oferta se le envía al ICE para que la analice y recomiende la adjudicación. A partir de la confección de la orden de compra (en adelante OC), salvo el trámite de pago, la CNFL no tiene ninguna participación en los procesos que se generan, porque el ICE se encarga de solicitarle directamente al proveedor los pedidos correspondientes.

La práctica utilizada evidencia que el control que ejerce el DCPG en relación con las compras citadas debe fortalecerse, considerando que se desconoce si antes de enviar las facturas al DCPG para que tramite su pago, el personal del ICE revisa si los precios anotados en las facturas coinciden con los indicados en la oferta. Es conveniente efectuar esta verificación a priori, porque permite detectar en forma oportuna alguna diferencia que se presente y tomar las medidas requeridas.

Tomando en cuenta la situación mencionada, se revisó el costo de compras de vegetales, frutas y legumbres (se respaldan en la contratación directa N° 2011PP-002683-ACL) y estos datos se cotejaron con los incluidos en la lista de precios de venta del mayorista al minorista (está disponible en el sitio de internet, www.pima.go.cr) del Programa Integral de Mercado Agropecuario (en adelante precios PIMA). Al respecto, se observaron las diferencias que se detallan a continuación:

...

B.6 ARTICULOS DE CANASTA BASICA

En las facturas que se detallan en el anexo N° 1 de tres artículos que forman parte de la canasta básica (cuatro de café, dos de aceite y seis de palmito), se observaron diferencias entre el precio anotado en la oferta y el indicado en la factura (el monto adicional pagado asciende a ¢936.540,00, ¢95.724,00 y ¢85.775,05; respectivamente).

Un funcionario del CNP manifestó que en ocasiones ajustan el precio de los productos de canasta básica, carnes y lácteos. Sin embargo, se desconoce si antes de despachar el pedido, el CNP le comunica esta situación al personal del ICE encargado de la actividad.

RECOMENDACION

De conformidad con lo indicado en los incisos del punto B) de este informe, determinar conjuntamente con la jefatura de la SP y de la Asesoría Jurídica Institucional, si el CNP debió mantener el precio de los productos o artículos

ofertados que le suministra al ICE. Con base en la respuesta que se reciba, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota UE-PHBI-1358 del 07-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se realiza comunicación interna por medio de correo al Director de la Asesoría Jurídica y al Jefe de SP consultando su posición sobre lo recomendado</i>	<i>Ing. Sergio Garro</i>	<i>02-03-12”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información incluida en el correo electrónico del 27-01-12, se comprobó que el jefe del DCPG le consultó a las jefaturas de la Sección Proveeduría y de la Asesoría Jurídica Institucional, los aspectos planteados en la recomendación. No obstante, en el DCPG no se suministró respuesta de dicha solicitud (el auditor encargado de este seguimiento - en adelante Auditor -, a la fecha no la había recibido).

...

L) ALQUILER DE VEHICULOS

Referente a los pagos que la CNFL le realiza al ICE por alquiler de vehículos, se determinó que los valores utilizados corresponden a monto fijo bisemanal (¢403.920,00); noche (¢33.500,00) y kilómetro recorrido (¢218,00 - esta cifra supera en 23.5% la tarifa autorizada por la CGR a la fecha en que se firmaron los contratos). En la nota del 06-12-10 que el ICE remitió sobre la negociación de tarifas, se indica:

“...No se puede aumentar las tarifas establecidas por el MET a menos de una contingencia de escasez de equipo y no podrá ser mayor a un 10% y nunca sobrepasara el tope de la ley establecido por la Contraloría General de la República...”.

Las tarifas citadas ocasionan que el costo de ese servicio resulte elevado, si se compara con los precios que rigen en el mercado de empresas dedicadas a esta actividad, según se detalla más adelante. Esta situación se evidencia con el alquiler de los vehículos placas N° 222583, 245549 (se les paga tarifa fija y también recorrido por kilometraje) y N° 229703 (se le pagan las tres modalidades citadas), por los que durante la bisemana comprendida entre el 28-06-11 y el 11-07-11 se cancelaron ¢627.850,00; ¢908.002,00 y ¢1.102.254,00; respectivamente.

El Auditor cotizó en el mercado los precios que rigen para el alquiler de vehículos con las mismas características y requerimientos, obteniendo los siguientes resultados:

- Toyota Rent a Car Costa Rica, categoría Hilux 4x4 doble cabina, tarifas: diaria \$104,84 (¢54.633,00), semanal \$722,78 (¢376.647,00) y mensual \$2.754,05 (¢1.435.163,00). En caso de utilizar esta empresa, el ahorro mensual en un vehículo en que se paguen las tres modalidades, sería ¢1.571.000,00 (jornada de 11 días ¢1.102.254,00, costo diario ¢100.204,00 x 30 = ¢3.006.147,00 costo mensual menos la tarifa mensual de la empresa ¢1.435.163,00).
- Mapache Rent a Car, categoría Nissan Frontier 4 x 4 doble cabina, tarifas incluye seguro básico: diaria \$90,00 (¢46.899,00), semanal \$558,00 (¢290.779,00) y mensual \$1.116,00 (¢581.558,00). En caso de utilizar esta empresa, el ahorro mensual en un vehículo en que se paguen las tres modalidades, sería ¢2.424.000,00 (jornada de 11 días ¢1.102.254,00, costo diario ¢100.204,00 x 30 = ¢3.006.147,00 costo mensual menos la tarifa mensual de la empresa ¢581.558,00).

Para efectuar los cálculos indicados se utilizó el tipo de cambio de venta de ¢521,11 por dólar que publicó el BCCR el 31-10-11. Asimismo, la comparación se realizó por el periodo citado que comprende 11 días hábiles laborados por jornada, mientras que los ofrecidos por las empresas mencionadas corresponden a días naturales (disponibilidad de 24 horas). Conviene destacar que actualmente el ICE alquila los servicios de transporte de 23 vehículos pick up, 9 buses y 4 busetas pequeñas.

Un funcionario del DCPG manifestó que las tarifas mencionadas se analizaron conjuntamente con personal del ICE y de la CNFL, las cuales incluyen chofer y combustible (no fue posible que el Auditor comprobara si esos dos últimos aspectos los cubre el proveedor respectivo). También indicó que el acuerdo con la dirigencia comunal del lugar donde se desarrolla el Proyecto, es darle prioridad a los servicios que ofrecen los pobladores y solo en caso que no se logren adquirir en el lugar, se puede acudir a otros oferentes.

No obstante, se considera que antes de haber aprobado las contrataciones, se debió negociar con las personas correspondientes y exponer las condiciones que rigen en el mercado de alquiler de vehículos; de tal forma que se llegara a un acuerdo que permitiera obtener un costo que beneficiara a ambas partes y no de la manera en que esta se llevó a cabo, pues el monto que cobran resulta alto en comparación con los cotizados por el Auditor, aun tomando en cuenta el costo de un chofer y el pago del combustible.

Referente al uso de esos recursos, con base en el análisis de las entradas al Proyecto de dichos vehículos, se determinó que el vehículo placa N° 229703 no ingresó el 09-07-11 y el vehículo placa N° 245549 tampoco lo hizo el 08, 09, 10 y 11 de julio de 2011. Sin embargo, se desconoce si tenían que haber ingresado o si los mismos prestaron el servicio fuera de las instalaciones donde se desarrolla el Proyecto.

RECOMENDACION

1) Analizar las tarifas que se están pagando por alquiler de vehículos (en el caso del costo por kilómetro, este no debe superar el monto definido por la CGR). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

RESPUESTA

En la nota UE-PHBI-1358 del 07-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Enviar correo al ICE solicitando la información de las tarifas de alquiler utilizadas en el proyecto</i>	<i>Ing. Sergio Garro</i>	<i>02-03-12</i>
<i>Análisis de la información obtenida en relación con información del mercado</i>	<i>Ing. Erika Mora</i>	<i>04-05-12”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que mediante el correo electrónico del 07-02-12, la jefatura del DCPG le solicitó al Coordinador lo siguiente:

“...se requiere la presentación de la información actualizada con las tarifas que el ICE aplica a la contratación de alquiler de vehículos que se utilizan en el desarrollo del PH. Balsa Inferior...”.

Asimismo, en el correo electrónico del 13-06-12 dicha jefatura le solicitó a un funcionario del DCPG lo siguiente:

“...es necesario hacer una investigación (costo de alquiler de vehículos) similares a los que el ICE utiliza, principalmente tipo pick-up.

La idea es poder averiguar de acuerdo a los modelos (tipo/marca y año) que el ICE esta alquilando en la comunidad y establecer cual es el costo que las principales empresas de renta car, tienen en forma mensual, esto a fin de actualizar la investigación previa indicada en el informe auditor.

Con esta información, luego se debe hacer una comparación en igualdad de condiciones con la tarifa establecida por el ICE, por medio de una homologación, a fin

de determinar que es más conveniente para la CNFL. Casi diría que para un vehículo alquilado adicionarle el salario más cargas sociales y combustible de acuerdo con los kilometrajes promedio que se vienen pagando.

En este caso, estoy copiando a Danilo, para que le suministre la información que el ICE maneja (información actual) sobre tarifas relacionadas con este tipo de vehículos.

Esta primera etapa de cotización considero se podría tener en una semana, para luego proceder con el análisis de la información sobre la tarifa ICE y ver si en unos 15 días podemos tener una idea de la conveniencia para la CNFL”.

En el correo electrónico del 20-06-12, un funcionario del ICE le comunicó al encargado de adquisiciones del DCPG lo siguiente:

“... de hecho que luego de que usted me comentara hace algunos días sobre este asunto, hablé con Ricardo y solicitamos la información a la dependencia que corresponde. Espero que la próxima semana nos entreguen esto para poder enviárselo...”.

Una funcionaria del Area Aseguramiento de la Calidad del DCPG, en el correo electrónico del 21-06-12 le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...adjunto para su información una cotización de alquiler de vehículo en lo que se considera condiciones similares. Este dato debe ser comparado con los alquileres que se pagan mensualmente en el ICE, una vez hecho este estudio le completaremos la información...”.

...

N) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que elaboró el DCPG en relación con las principales actividades que desarrolla, a la fecha de este estudio se encontraban en proceso de revisión por parte de la dependencia citada y de Análisis Administrativo. Al respecto, se determinaron los siguientes aspectos:

En respuesta de una consulta planteada por el Auditor referida a la etapa en que se mantienen dichos procedimientos, en el correo electrónico del 14-07-11 el jefe de Análisis Administrativo comunicó lo siguiente:

“...le adjunto el correo 2100-0163-11 con fecha 07 de abril de 2011, en el cual se solicita a Sergio Garro que se pronuncie al respecto, del cual según nuestros registros no tenemos respuesta. ...Por el momento nosotros no estamos tramitando ninguno”.

En respuesta de una consulta planteada por el Auditor, en el correo electrónico del 18-07-11 la funcionaria encargada de esa actividad en el Proyecto comunicó lo siguiente:

“A solicitud de mi jefatura, respecto a la consulta realizada, le informo el procedimiento que se seguirá:

- 1. Se solicitará a Análisis Administrativo, iniciar la revisión del segundo grupo de procedimientos e instructivos.*
- 2. Paralelamente, se revisará en la UEP-PHBI el primer grupo de procedimientos e instructivos.*
- 3. Una vez revisado el primer grupo de procedimientos e instructivos por parte de la UEP-PHBI, será remitido a Análisis Administrativo para continuar con su trámite (se espera que esté listo en treinta días a partir de hoy).*
- 4. Una vez recibido el segundo grupo de procedimientos e instructivos remitido por Análisis Administrativo, la UEP-PHBI lo revisará (se espera en treinta días), para ser devuelto a Análisis Administrativo para continuar con el trámite para su oficialización”.*

Es importante disponer de esta herramienta de control porque entre otros aspectos, comprende los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar sus labores, sirve de guía al funcionario que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las funciones correspondientes y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica en forma satisfactoria.

RECOMENDACION

Establecer el seguimiento requerido para verificar que las labores indicadas por la funcionaria encargada de los procedimientos en el Proyecto, fueron realizadas; de forma tal que en un plazo razonable la normativa correspondiente se encuentre disponible, una vez que sea revisada y aprobada por las instancias definidas en la CNFL para esos efectos.

RESPUESTA

En la nota UE-PHBI-1358 del 07-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Iniciar el proceso indicado para completar la oficialización de los procedimientos</i>	<i>Ing. Sergio Garro</i>	<i>02-03-12”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La funcionaria encargada de llevar a cabo las labores indicadas en la observación, el 13-06-12 manifestó que sobre el tema de los procedimientos falta únicamente que la jefatura del DCPG los revise, para que los mismos sean oficializados por Análisis Administrativo. No obstante, por las múltiples funciones que le corresponde ejecutar, es probable que lo realice hasta la finalización del Proyecto.

2.2.2 AREA ACTIVOS

2.2.2.1 AUD-149 enviado el 26 de junio

ASUNTO: desarrollo de infraestructura civil

DIRIGIDO: Departamento Obras Civiles

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.2 AUD-151 enviado el 26 de junio

ASUNTO: desarrollo de infraestructura civil

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centros de Costos

Resultados obtenidos: de 4 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) REGISTROS SIN MOVIMIENTO

En la información relacionada con las autorizaciones de mejoras (en adelante AM) que se refleja en el SACP, se observó que en el listado denominado “AM sin cargos...” existen 518 de ellas (algunas desde el 2008) que en su oportunidad fueron solicitadas a la Sección Inventarios y Centros de Costos (en adelante SICC) por distintas dependencias, pero los trabajos requeridos no se ejecutaron por diversos factores (se replanteó su programación, falta de recursos, entre otros).

La jefatura de la SICC manifestó que existe la posibilidad que ese listado contemple información incluida desde que se cargó la base de datos y se mantiene en estado inactivo sin recibir movimientos, pero indicó que debe corroborar ese aspecto con el Administrador del SACP.

Las dependencias que solicitaron los trabajos podrían no estar enteradas de la situación en que se encuentra la AM correspondiente, considerando que la encargada en la SICC de enviar a las unidades respectivas los reportes de las AM (en adelante Encargada), tiene la práctica de omitir en ese documento las que no tienen movimiento. Un funcionario del Departamento Obras Civiles (en adelante DOC) manifestó que probablemente algunos trabajos se tramitaron mediante otra AM.

Tomando en cuenta los asuntos comentados, es conveniente que en el *“Manual de Instructivos para la Elaboración de Asientos de Diario”* que utiliza la SICC, se incorporen pormenores referidos a las AM que no reflejan movimientos y las acciones que se deben realizar en esos casos, así como otros temas que estimen pertinentes.

...

RECOMENDACION

2.2 En el reporte que se suministra a las dependencias sobre las condiciones de las AM, en lo sucesivo incluir también aquellas que no han recibido cargos. Asimismo, solicitar a la jefatura respectiva que comunique las AM que deben ser eliminadas del registro contable.

RESPUESTA

En la nota 3130-0004 del 09-11-11 se indicó:

"Como acción correctiva en el punto A, recomendación 1, se está solicitando mediante un mantenimiento modificar los parámetros del listado indicado y poder obtener un listado que muestre las AMs para un periodo determinado que fueron abiertas y aprobadas y que no han tenido cargos, y poderlo utilizar como herramienta para comunicarlo a la jefatura para su investigación y justificación del caso. Sin embargo, de acuerdo con lo indicado en el punto dos, no se pueden eliminar. Ver mantenimiento al sistema 2011-2863".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que el mantenimiento del SACP que se cita en la respuesta, no había sido ejecutado por la dependencia encargada de esa actividad. En el correo electrónico del 06-06-12, la Administradora del sistema comunicó lo siguiente:

"2. En relación con el punto 2, se envió correo a los compañeros de Tecnologías de la Información, para que en el mantenimiento 229 se incluya el proceso de inactivar de forma automática las AM's después de un periodo establecido".

2.2.2.3 AUD-171 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Sección Reclutamiento y Clasificación

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.4 AUD-172 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centros de Costos

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.5 AUD-173 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Departamento Servicios Administrativos

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.6 AUD-174 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.7 AUD-178 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Dirección Ambiental

Resultados obtenidos: las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.8 AUD-179 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Institucional

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

OBSERVACIONES

...

B) FINCA UBICADA EN ANATERI

Referente a la propiedad que la CNFL adquirió en Anateri para mantenerla como una zona de reserva (colinda con la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez y se ubica en Zarcero entre los ríos Tapezco y Espino, cantón de la provincia de Alajuela); en la sesión ordinaria N° 1570 celebrada el 13-12-95 el Consejo de Administración acordó realizar un intercambio con el señor José Angel Morales Mora, mediante el cual la CNFL entregaría 215.814,03 metros cuadrados de repasto (en adelante 21ha) y recibiría 647.442,10 metros cuadrados de montaña (en adelante 64 ha).

A la fecha del presente auditoraje se determinó que los traspasos no han sido finiquitados registralmente, pues en el Registro Nacional las 64 ha se reflejan a nombre del señor Morales y las 21 ha continúan a nombre de la CNFL. Esta situación se presenta aunque en la nota del 20-12-95, el Gerente General de la CNFL le solicitó al jefe del Departamento Asesoría Legal (en ese entonces así se denominaba esa dependencia) lo siguiente:

“...Con el propósito de que se proceda conforme se indica, le transcribo el acuerdo tomado en el Artículo 2º, Inciso b) del Acta de la Sesión Ordinaria N°1570, celebrada el 13 de diciembre de 1995.

... Autorizar a la Gerencia para llevar a cabo el intercambio de las propiedades descritas en el Informe presentado, de acuerdo con los trámites legales correspondientes”.

En el correo electrónico del 04-10-11, un funcionario de la Asesoría Jurídica Institucional comunicó lo siguiente:

“Con instrucciones de la jefatura, se procederá a coordinar con Rafael Jimenez, encargado de la administración de los bienes inmuebles de la CNFL, ya que dicha persona había solicitado una reunión de fincas en PH Daniel Gutiérrez, que podría estar involucrada la finca de estudio.

Además debemos visitar el sitio y hablar con los Morales para verificar si sus terrenos se encuentran inscritos, uno de los de obstáculos que presentaba las 90 hectáreas para realizar la permuta.

Hago copia a Don Rafael Jimenez para coordinar la visita en sitio y a la familia Morales. De encontrarse inscritas las 90 hectáreas, se procedería a formalizar la permuta de forma gratuita, caso contrario habría que informar dichos terrenos”.

Uno de los efectos que ha provocado la situación comentada, es que la CNFL ha venido pagando los impuestos de bienes inmuebles de las 21 ha que utiliza el señor Morales y se desconoce si esta persona cancela los impuestos de las 64 ha. Además, existe el riesgo de que al estar el terreno en las condiciones mencionadas, el particular podría venderlo o utilizarlo como garantía en determinada operación.

RECOMENDACION

Gestionar legalmente el traspaso de las hectáreas de los terrenos indicados que se ubican en Anateri; de manera que esas operaciones se formalicen y en el Registro Nacional se reflejen a nombre del señor Morales y de la CNFL, respectivamente.

RESPUESTA

En la nota 2201-0033 del 26-01-12 se indicó:

“... se procedió a conversar con el señor Morales Mora para determinar qué gestiones había realizado y que estaba dependiente por parte de la CNFL para formalizar la permuta de estudio.

Se pudo corroborar que el señor Morales Mora finalizó las diligencias de Información Posesoria a su nombre, no obstante, de la documentación aportada, no existe claridad para saber cuál es la gestión a seguir por nuestra parte, razón por la cual se solicitó al Despacho Judicial que tramite las diligencia del señor Morales Mora, solicitar el expediente respectivo para saber en qué condiciones se tramitó la diligencia de cita.

La fecha para estudiar el expediente de referencia se fijó para el 14 de febrero del presente año, siendo posible rendir un informe al respecto el 21 del mismo mes”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 08-06-12, un funcionario de la Asesoría Jurídica Institucional le comunicó al Auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

“... la formalización del traspaso ya se dio mediante escritura pública ante la notaria de María Solís Solís, de nuestra parte... se requiere iniciar las diligencia de Información Posesoria para inscribir el terrenos...”.

2.2.2.9 AUD-180 enviado el 11 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Departamento Investigación y Seguridad

Resultados obtenidos: de 3 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

E) PERMISO DE PORTACION DE ARMAS

Se comprobó que seis funcionarios del Departamento Investigación y Seguridad (en adelante DIS) de la CNFL, desde que ingresaron a ejercer la vigilancia en los puestos correspondientes no disponen del permiso de portar el arma respectiva (dos de ellos tienen más de diez años, uno un año y los tres restantes 5 meses de desempeñar dicha actividad). El jefe del DIS en atención de una consulta planteada por el Auditor sobre la situación comentada, en los correos electrónicos emitidos el 7 y el 10 de noviembre del 2011 comunicó lo siguiente:

a) Para el caso de las dos personas que tienen más de 10 años de laborar en un puesto de vigilancia: *“...no superaron la prueba psicológica para permiso de portación de armas, por motivos de salud...”*.

b) Para el caso de las otras cuatro personas que laboran en un puesto de vigilancia: *“...Por política del Departamento mientras estén en período de prueba no se les tramita el permiso de portación de armas de la CNFL, se les tramitará en el momento de que los demás funcionarios se les deba renovar el carné, esto debido a los trámites institucionales que lleva este proceso...”*.

No obstante, la normativa que se menciona a continuación lleva implícito el cumplimiento de ese requisito tan importante y necesario:

En el inciso b del punto 11 del *“Manual General para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores”* emitido por el DIS en mayo del 2003 (actualmente se encuentra vigente), referente a las responsabilidades se establece lo siguiente:

“b- Usar su carné para portar armas...”.

En el *“Manual de Cargos de la Gerencia General”* emitido por la Dirección Recursos Humanos (vigente desde octubre de 2004), en los requisitos legales para los agentes de vigilancia se establece lo siguiente:

“Presentar el correspondiente permiso de portar armas”.

Cabe destacar que en la carta de presentación que la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación le envió al jefe del DIS referente a los cuatro funcionarios de ingreso reciente, se indicó que cumplían los requisitos.

De conformidad con los aspectos comentados, es conveniente que la Administración realice las acciones que permitan minimizar la materialización de riesgos, tales como que oficiales de la fuerza pública podrían visitar los planteles de la CNFL y verificar el cumplimiento del requisito de permiso de portación de armas; que ocurra una eventualidad relacionada con un asalto, intento de robo o vandalismo, entre otros; la utilización del arma por el trabajador y resultar involucrado en un proceso legal, generando consecuencias negativas a la imagen de la CNFL ante la opinión pública y la posible aplicación del artículo 88 de la *“Ley de Armas y Explosivos”* emitida en 1995 (*“Se impondrá prisión: a) De cincuenta a cien días a: i) ...Quien posea armas sin contar con el permiso respectivo...”*).

...

RECOMENDACION

2) Considerando los riesgos indicados de no disponer del permiso de portar armas por parte de las personas citadas y para atender lo establecido en la normativa que regula estas actividades, solicitar por escrito a la jefatura de la dependencia correspondiente, que los dos funcionarios que no cumplieron las pruebas psicológicas sean reubicados de puesto. Mientras tanto, el DIS debe asignar a esos trabajadores otras tareas que no sean de vigilante.

RESPUESTA

En la nota 2030-0022 del 13-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“2- Se está en proceso de completar los requisitos exigidos por la Dirección General de Armamento del Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, a los funcionarios públicos que prestan servicio de seguridad.</i>	<i>Sr. Randall Carvajal Herrera como encargado de la coordinación interna y externa, en materia de adquisición o renovación del respectivo permiso de portación de armas.</i>	<i>27 de enero 2012”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 06-07-12, la jefatura del DIS le comunicó al Auditor lo siguiente:

"Se encuentra en proceso, para los dos funcionarios que presentan esta condición (Jonathan Bermudez Cubillo y Gilberto Vargas Ulate), a quienes se les han aplicado de nuevo las pruebas psicológicas aprobando la misma el Sr. Bermúdez y no así el Sr. Vargas debido a que se encuentra con un medicamento especial. Para la renovación del carné de portación de armas del Sr. Bermúdez debemos esperar hasta el mes de agosto para realizar la presentación, ya que, por políticas establecidas hasta que se cumplan los dos años de haber realizado la prueba psicológica se puede volver a presentar una nueva solicitud. En el caso del Sr. Vargas, se encuentra dentro del grupo que conforma el equipo de trabajo de la sala de monitoreo.

Importante indicar, que por la distribución actual del personal y las necesidades que existen, no podemos valorar el traslado de los compañeros a otros sitios, por lo que estamos a la espera de poder tramitar la solicitud en tiempo y forma".

2.2.3 AREA RECURSOS HUMANOS

2.2.3.1 AUD-175 enviado el 09 de julio

ASUNTO: dotación y remuneración de recurso humano

DIRIGIDO: Sección Reclutamiento y Clasificación

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.2 AUD-176 enviado el 11 de julio

ASUNTO: dotación y remuneración de recurso humano

DIRIGIDO: Sucursal Desamparados

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.3.2 AUD-177 enviado el 11 de julio

ASUNTO: dotación y remuneración de recurso humano

DIRIGIDO: Sección Trámite y Nómina

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.3 AUD-182 enviado el 12 de julio

ASUNTO: declaración jurada de bienes

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.3.4 AUD-193 enviado el 23 de julio

ASUNTO: selección y reclutamiento de personal de primer ingreso

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

Resultados obtenidos: de 17 recomendaciones formuladas, 12 fueron atendidas y 5 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) PROCEDIMIENTO

Referente al cumplimiento de lo que establece el Procedimiento “*Selección de personal de primer ingreso*” que fue emitido el 15-01-08 (en adelante Procedimiento), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

En ocasiones el funcionario seleccionado para un puesto no cumple algunos requisitos definidos en el Manual de Cargos, con lo cual se contraviene el punto 6.2 que indica lo siguiente:

“6.2 Analiza la F-164, con base en lo que establece el Manual de Cargos e Institucional, para determinar los requisitos del puesto, el motivo y las fechas de rige, si se cumplen los requisitos lo indica en la F-164 y se recomienda de acuerdo y lo remite a la jefatura.

Nota: Si el interesado corresponde a un ingreso temporal, verifica si ha laborado en el sector público con el fin de solicitar nota original firmada por el departamento de recursos humanos que corresponde para hacer el reconocimiento respectivo...”

Sobre el particular, se observó que en ocasiones el personal que se contrata no ha recibido la capacitación que requiere el puesto, no cuenta con la experiencia solicitada o no cumple los requisitos académicos que detalla el manual respectivo.

El incumplimiento de los aspectos comentados podría generar situaciones de riesgo y exponer a la CNFL a denuncias legales, especialmente si se presentaran casos similares a los descritos en el punto E) de la nota AUD-016 del 05-01-12 (se evidenció la contratación de funcionarios para laborar en

puestos de vigilancia del Departamento Seguridad y Vigilancia, sin disponer del permiso de portar arma). Otro riesgo que podría afectar no solo los activos de la CNFL sino también la salud de los trabajadores, es contratar personal sin la experiencia requerida para realizar tareas relacionadas con labores técnicas, como por ejemplo las que corresponden a redes de distribución de electricidad.

Cabe destacar que en la carta de presentación que la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación (en adelante SRC) le envía al jefe respectivo, se indica que el nuevo funcionario ha cumplido los requisitos establecidos por dicha Sección. No obstante, en varios casos se determinó que dichos requerimientos no fueron atendidos en su totalidad.

A.2 OMISION DE CONCURSOS

Se identificaron casos en los que no se realizan los concursos para seleccionar los candidatos idóneos para un puesto (ternas). Cabe mencionar que en el punto 6.4 de la normativa citada, se establece que el funcionario designado para tramitar las solicitudes de movimientos de personal, revisa en el registro de elegibles los candidatos idóneos según los requisitos para el cargo, selecciona las personas que ingresan en la terna (mínimo tres) y la remite a la jefatura interesada para la entrevista correspondiente.

A.3 FALTA DE EVIDENCIA

En la mayoría de los casos analizados, no se evidencia el correo electrónico o la nota de la jefatura indicando el nombre del funcionario seleccionado para ocupar el puesto vacante, por lo que se incumple el punto 6.5 que indica lo siguiente:

“Recibe de la jefatura interesada, por correo electrónico o memorando el nombre del candidato elegido”.

A.4 EXAMENES DE PREINGRESO

Se observaron casos de ingreso de funcionarios en los que no se evidencia que los exámenes médicos y psicológicos de pre ingreso requeridos, hubieran sido realizados. No obstante, en el punto 6.8 se establece que si el candidato no aprueba los exámenes psicológicos, los mismos no se repiten y la persona se descarta. Asimismo, el artículo 10 de la Convención Colectiva de Trabajo (en adelante CCT) señala que para poder ingresar a laborar a la CNFL, todas las personas, sin excepción, serán sometidos a un examen médico que certifique su buen estado de salud.

Conviene destacar que para evitar la recurrencia de los aspectos señalados en los cuatro incisos anteriores, se requiere fortalecer los controles relacionados con esas actividades, porque de lo contrario podría materializarse el riesgo de

que se presenten casos de ingresos que no reúnan las condiciones del perfil deseado.

Es importante considerar una serie de normativa y acuerdos que hacen referencia o tienen relación con los procesos de reclutamiento y selección de personal, la cual se detalla a continuación:

-La Ley N° 8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (en adelante Ley de Fortalecimiento) y del Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (en adelante Reglamento).

-En el Decreto N° 33619MP-MINAE-H-MIDEPLAN se indica lo siguiente:

“El ICE y sus empresas podrán administrar su recurso humano, de acuerdo con las facultades que le otorgan sus leyes constitutivas correspondientes, de manera tal que quedan facultadas las Juntas Directivas del ICE y sus empresas para modificar su normativa interna en materia de empleo, modificar y actualizar sus Estatutos de Personal, reglamentación interna en materia de empleo y administración del recurso humano, actualizar sus estructuras y escalafones de puestos, esquemas de remuneración, creación de plazas y demás aspectos propios de la materia de empleo”.

-El artículo 16 de la Ley de Fortalecimiento indica lo siguiente:

“Ni el Estado ni sus instituciones podrán imponerle al ICE ni a sus empresas, restricciones cuantitativas ni cualitativas a la contratación de recursos humanos, que resulten ser ajenas o contrarias a esta Ley. El ICE y sus empresas tendrán autonomía e independencia en la elaboración de su política de contratación de recursos humanos”.

-El artículo 32 de esa misma legislación indica lo siguiente:

“En el caso de las empresas del ICE, se ratifica la facultad de la Junta Directiva de cada empresa para dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y derechos de los trabajadores...”.

-El artículo 33 de la Ley de Fortalecimiento establece que se ratifica lo siguiente:

“la vigencia, la plena validez y la eficacia de los derechos laborales, las situaciones jurídicas consolidadas y los beneficios socioeconómicos que tienen y han venido recibiendo los trabajadores... de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), según

la convención colectiva, los que se mantendrán vigentes con la promulgación de esta Ley”.

-El artículo 10 del Reglamento indica lo siguiente:

“El ICE y sus empresas podrán definir, dotar de recursos e implementar mecanismos de movilidad laboral en beneficio de sus trabajadores y de la empresa, así como mecanismos de liquidaciones parciales, de modo que, resguardando los derechos adquiridos y situaciones jurídicas consolidadas al momento de la entrada en vigencia de los nuevos esquemas de remuneración, permita la implementación de remuneración variable”.

-El Acta de la sesión ordinaria N° 2169 del Consejo de Administración de la CNFL celebrada el 16-07-07, establece lo siguiente:

“los Señores Directores se manifiestan de acuerdo con el planteamiento de la Gerencia General y en consecuencia considerando que:

(...)

2. A través del Decreto 33619MP-MINAE-H-MIDEPLAN, la CNFL queda liberada de la aplicación de aquellos otros Decretos Ejecutivos que en la práctica han representado dificultades para su gestión en diversas áreas estratégicas, no obstante lo anterior, deberá cumplir con la legislación vigente, incluyendo lo indicado en su ley de creación... POR TANTO: Por unanimidad de los presentes se acuerda:

(...)

III. Autorizar a la Gerencia General para que pueda definir e implementar los ajustes que requiera efectuar en los niveles de Sección y áreas de apoyo de la empresa, tanto en la asignación de las funciones de esos puestos, como en la clasificación y valoración de estos, según las necesidades que se determinen en este campo. Así mismo, se autoriza a la Gerencia General a definir e implementar la organización de cada Departamento, previa valoración técnica, a efecto de dotarlos de los recursos humanos y técnicos que le permitan cumplir a cabalidad con las funciones que tienen asignadas dentro de la Compañía,... ACUERDO FIRME”.

Como se evidencia de los textos de dicha acta, los Directores consideran en su acuerdo que se debe cumplir la legislación vigente. Asimismo, autorizan a ajustar la asignación de funciones y la clasificación y valoración de los puestos de Departamento, Sección y Áreas de apoyo, pero no señalan ningún aspecto relacionado con la selección del personal, ni con la derogación o ajuste de su normativa. También indican la necesidad de realizar una valoración técnica que fundamente los ajustes que se lleven a cabo.

-En el Dictamen 002 emitido por la Procuraduría General de la República (en adelante Procuraduría) el 11-01-11, relacionado con la potestad del ICE a nivel de reclutamiento, se indica lo siguiente:

“El ICE puede establecer requisitos para el acceso a los puestos que crea. Pero en dicho establecimiento debe considerar lo dispuesto en otras normas legales”.

-En el Dictamen 029 de la Procuraduría del 26-02-10, se indica que la Sala Constitucional resolvió lo siguiente:

“Manual, una vez aprobado, constituye un instrumento de trabajo limitante para la Administración, en la medida en que establece una descripción de las actividades del puesto, que se toma en cuenta para determinar la clasificación, dentro de la estructura de la organización, y la correspondiente valoración, siempre de acuerdo con la Escala de Salarios. Los Manuales pueden ser modificados por la jerarquía, no sólo en el contenido de la actividad, sino también en materia de requisitos, lo mismo que puede modificarse la Escala de Salarios, siempre sin perjuicio de los derechos adquiridos. (Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, resolución número 226-1999 de las quince horas treinta minutos del 11 de agosto de 1999).” (El subrayado es original). Igualmente señala este documento que “No hay, pues, discrecionalidad al margen de la Ley, sino justamente sólo en virtud de la Ley en la medida en que la Ley haya dispuesto”.

“En tratándose de un nombramiento, la irregularidad puede derivar tanto por el hecho de que la autoridad competente no observe los requisitos que legalmente deba reunir el nombrado, tanto porque no se respete el procedimiento legalmente establecido para el nombramiento. La autoridad administrativa sólo puede actuar si existe una norma que lo habilite a hacerlo y dentro de los límites de la habilitación. Puede ser que esta habilitación tenga no sólo un contenido concreto sino que se haya determinado el motivo para actuar. En el caso de actos de nombramiento, la norma otorga una competencia para nombrar, pero no para nombrar a quien se desee, sino a alguna de las personas que reúnan los requisitos que han sido definidos por la propia norma como indispensables para el ejercicio del cargo. Luego, esa competencia debe ser ejercida con sujeción a las formalidades previstas legales”.

“En el mismo sentido, la Sala Primera ha señalado que “Los criterios técnicos que emita la Oficina de Recursos Humanos sobre la calidad e idoneidad del servidor interino por nombrar, no resultan vinculantes..., pero al descartar el criterio técnico el Defensor deba motivar el acto administrativo de nombramiento de forma que justifique las razones que lo llevan a apartarse del criterio técnico. 5. La discrecionalidad en el nombramiento efectuado está sujeta a los límites que le impone el ordenamiento jurídico, referidos tanto a los requisitos mínimos que debe cumplir el funcionario, el procedimiento para efectuar el nombramiento, como a los criterios de la ciencia, la técnica y los principios de conveniencia, oportunidad y justicia”. (Resolución número 116-2010 de las nueve horas del veintidós de enero del dos mil diez)”.

-El artículo 10 de la CCT establece que los aspirantes a ingresar a la CNFL, además de los conocimientos que requiere el puesto, deben tener el nivel académico que indique el Manual Descriptivo de Puestos. Asimismo, el artículo 113 establece lo siguiente:

“Todos los trabajadores al servicio de la Compañía, tienen derecho a ascender y ocupar las vacantes que se produzcan. La Compañía efectuará exámenes o pruebas, cada año, sobre conocimientos de tipo general en materias relacionadas al puesto de que se trate, para mantener una lista de candidatos elegibles en las diferentes categorías existentes... Si no hubiera participantes o elegibles, la Compañía hará una nueva convocatoria en un plazo no menor a los seis meses a la fecha de efectuado el concurso anterior. A los aspirantes al concurso, se les considerarán aquellos estudios o experiencias...El elegible de la dependencia donde se produce la vacante que obtenga la mejor nota, tendrá prioridad sobre los de otras dependencias”.

-En el C-029 del 26-02-10, la Procuraduría indicó lo siguiente:

“El procedimiento por excelencia para la comprobación de la idoneidad es el concurso, que le permite a la entidad, por un lado, comprobar la idoneidad de las personas que están solicitando el puesto, y por otro lado, la competencia le asegura el que pueda contar con los mejores candidatos posibles para ocupar el puesto”.

-En el Procedimiento Selección de personal de primer ingreso Código 2630 P 2 de la CNFL, se describen los pasos que deben seguir los funcionarios de la SRC para seleccionar los candidatos idóneos. En ese sentido, en el punto 6.2 de ese documento se incorpora la necesidad de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Cargos y el Manual Institucional de Clases.

Nota: el subrayado de la normativa citada en esta observación no es del original.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que aplique las siguientes medidas:

1) Cumplir la normativa vigente relacionada con el proceso de selección de personal. Asimismo, es necesario evidenciar el análisis que se lleva a cabo durante la revisión de los requisitos y otros pormenores establecidos en los documentos respectivos.

RESPUESTA

En la nota 2601-055 del 27-02-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Revisar y actualizar los procedimientos de Selección de Personal de primer ingreso (2630 P2) y Dotación del recurso humano competente (2630 P7), así como revisar, modificar y actualizar la normativa referente a su aplicación.</i>	Sección Reclutamiento y Clasificación	1 mes”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota 2630-0109 del 23-05-12, la jefatura de la SRC le comunicó al jefe de la Dirección Recursos Humanos lo siguiente:

“En referencia al AUD-096-2012, le remitimos la actualización del manual de procedimientos de la Sección, con la incorporación de los cambios originados como parte de las acciones a realizar; así como los lineamientos sobre los nombramientos discrecionales para la Compañía.

Lo anterior con el fin de su aprobación, para el envío a la Sección de Análisis Administrativo y cumplimiento de las acciones que responden al AUD-096-2012”.

En el correo electrónico del 03-07-12, el jefe de dicha dirección le comunicó al encargado de Análisis Administrativo (en adelante Encargado) lo siguiente:

“Revisado los documentos adjuntos, cuenta con mi aprobación”.

En el correo electrónico del 11-07-12, el Encargado comunicó lo siguiente:

“... le manifiesto que la fecha estimada para remitir los documentos a la Gerencia General para la aprobación respectiva, es el 31 de agosto del 2012.

Cabe mencionar que durante el proceso de revisión de nuestra parte, de encontrarse aspectos que riñan con alguna normativa ya establecida tanto interna como externa, el plazo puede extenderse con el fin de hacer las consultas que se requieran...”.

La verificación del cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación, se podrá realizar hasta que los procedimientos se encuentren aprobados por parte de las instancias correspondientes.

RECOMENDACION

2) Cuando no sea posible atender algún requisito por razones de interés de la CNFL, es necesario dejar evidencia de la justificación o criterio utilizado en cada caso, así como de la autorización de los funcionarios respectivos avalando el proceso realizado.

RESPUESTA

En la nota 2601-055 del 27-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“La evidencia para estos casos se atenderá con la acción del punto anterior</i>	<i>Sección Reclutamiento y Clasificación</i>	<i>1 mes”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que en el punto 6.29 del procedimiento denominado “Dotación del Recurso Humano Competente”, se incorporó la siguiente nota:

“La Administración Superior y la Dirección de Recursos Humanos tienen la potestad de realizar excepciones en la aplicación del presente procedimiento”.

La verificación del cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación, se podrá realizar hasta que los procedimientos sean aprobados por parte de las instancias correspondientes.

B) NORMATIVA INTERNA

B.1 APROBACION DE MANUAL

La SRC en coordinación con Análisis Administrativo y con la aprobación de la Dirección Recursos Humanos, confeccionó el Manual de procedimientos e instructivos para las actividades que le corresponde desarrollar, en el cual se hace constar lo siguiente:

“Estandarizar la aplicación de las actividades que conforman los servicios que brinda la SRC para lograr la óptima aplicación de los trámites relacionados, y procurar la satisfacción de los clientes de cada una de las dependencias de la CNFL”.

Cabe mencionar que mediante el correo electrónico N° 2100-0540 emitido por Análisis Administrativo el 12-10-11, se trasladó dicho documento a la Gerencia para la aprobación correspondiente (a la fecha del presente estudio no había recibido la respuesta).

B.2 PROCEDIMIENTOS DISPONIBLES

Se observó que existen dos procedimientos aprobados que se denominan “Selección de personal de primer ingreso” y “Dotación del recurso humano competente” (están disponibles en la intranet en el apartado de procedimientos de Análisis Administrativo y en el apartado del Sistema Gestión Integrado – SGI, respectivamente). Estos dos documentos se refieren al mismo proceso (selección de funcionarios de primer ingreso), pero el primero de ellos es de uso

general y el segundo es exclusivo para las dependencias que están incorporadas al SGI.

Para subsanar esta situación, la jefatura de Análisis Administrativo mediante el correo electrónico N° 2100-0382 del 28-07-11, le remitió al jefe de la Dirección Recursos Humanos una versión unificada de ambos procedimientos y le comunicó lo siguiente:

“...como lo señala la Licda. Ivannia Monge en el correo adjunto, “el proceso de Selección de personal es el mismo para toda la Compañía” lo cual nos indica la generalidad en la aplicación de este procedimiento, por otro lado, el mismo obedece a una “recomendación hecha por la Auditora externa Doña Yolanda...”.

Posteriormente, la jefatura de Análisis Administrativo por medio del correo 2100-0438 del 19-08-11 le envió a la Gerencia dicho documento para la aprobación final y le indicó que contaba con el visto bueno de la Dirección Recursos Humanos (a la fecha de este estudio no había recibido respuesta).

B.3 VINCULACION DE DOCUMENTOS

En el apartado del SGI que se encuentra en la intranet, como parte de los documentos de apoyo interno de la Gestión Recursos Humanos se citan dos títulos que no se encuentran vinculados a ningún archivo digital. Al solicitarle esos archivos al jefe de Análisis Administrativo, manifestó que esa información la podría brindar la SRC, por lo que se acudió a esa jefatura quien en cada caso suministró lo siguiente:

- *“R RC 6.2 A 5 Políticas para la realización de concursos internos (14/01/2002):* un documento físico que no indica la fecha de emisión ni el nombre de quién lo aprobó (el archivo original que incorpora todos los elementos no pudo ser localizado por dicha funcionaria).
- *“R RC 6.2 A 9 Normas sobre el sistema para equiparar estudios académicos, experiencia y capacitación (Agosto 1997)”:* un archivo electrónico que se titula diferente al citado en el apartado del SGI (tampoco hace constar el nombre de la persona que lo aprobó ni la fecha en que fue emitido).

Las situaciones descritas dificultan determinar cuáles documentos relacionados con el proceso de reclutamiento y selección del personal, están vigentes. En ese sentido, conviene destacar lo que establece la siguiente normativa referida a los aspectos comentados:

-Inciso e) de la Ley General de Control Interno:

“Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias, todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable”.

-Puntos 2.4 y 4.2 de las Normas de Control Interno para el Sector Público (en adelante NCISP):

2.4: *“El personal debe reunir competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.*

4.2: *“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos o procesos, o en documentación de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.*

Nota: el subrayado no es del original.

RECOMENDACION

1) Realizar un análisis de la normativa relacionada con el reclutamiento y la selección de personal, con el propósito de determinar cuál de ella se encuentra vigente y cuál ha sido derogada. Con base en los resultados obtenidos, eliminar de la intranet los documentos que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 2601-055 de 27-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Una vez atendidas las acciones de los puntos 1 y 2 del inciso A, se procederá a solicitar a Análisis Administrativo los cambios respectivos para actualizar los documentos de la Intranet.</i>	<i>Sección Reclutamiento y Clasificación</i>	<i>1 mes y medio”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 30-03-12, la jefatura de la SRC le detalló al Encargado cuales documentos debían ser eliminados de la intranet. En ese sentido, el Encargado manifestó que esa labor será realizada próximamente.

...

D) EXAMENES PSICOLOGICOS Y MEDICOS

Referente a la práctica de aplicar exámenes psicológicos y médicos a los funcionarios de primer ingreso, se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

D.1 CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO

Los exámenes de pre ingreso y las pruebas psicológicas se realizan a personas que no han sido elegidas para ocupar un puesto, con lo cual se incumple lo indicado en los puntos 6.5 y 6.6 del Procedimiento vigente (primero la jefatura comunica el nombre del candidato elegido, segundo se solicita al profesional en medicina que lleve a cabo los exámenes de pre ingreso y si estos son satisfactorios, se procede a efectuar los psicológicos). Esta situación se evidencia en el caso de la evaluación psicológica aplicada a la funcionaria Marcela Madrigal M. (no aprobó el examen realizado el 20-05-09), quien fue contratada el 16-03-11 (1 año y 10 meses después) para laborar como Técnica Administrativa de Redes Eléctricas en la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas.

La jefatura de la SRC manifestó que la situación comentada ocurre porque en ocasiones los jefes de las dependencias respectivas, han solicitado verbalmente que a las personas que se encuentran formando parte del banco de oferentes, especialmente en los puestos de mayor rotación (especialidades técnicas), se les apliquen las pruebas con anticipación, con el propósito que los candidatos que les presentan estén listos para ser contratados.

Una psicóloga de la SRC manifestó que las pruebas efectuadas tienen una vigencia de 6 meses. En ese sentido, cabe indicar que los resultados obtenidos se enfocan directamente a un perfil específico, por lo que si el puesto en el que se desea contratar es diferente del utilizado como base para realizar la prueba, las conclusiones del estudio podrían no estar relacionadas con el puesto a desempeñar. A manera de ejemplo, se cita la contratación del señor Miguel Febles G., caso en el que los resultados de la prueba psicológica se orientaron al puesto de Agente de Seguridad y Vigilancia, pero fue contratado como Trabajador Especializado en Reforestación.

El jefe del Consultorio Médico manifestó que el tiempo máximo de validez estimado para los exámenes médicos es 3 meses, porque después de ese periodo las condiciones físicas del oferente pueden cambiar.

Las situaciones descritas conllevan el riesgo de que se contrate personal con condiciones psicológicas y físicas diferentes de las que se presentaban cuando les aplicaron las pruebas.

RECOMENDACION

Girar instrucciones a la jefatura de la SRC, para que en lo sucesivo los exámenes de pre ingreso se soliciten de conformidad con el orden establecido en el Procedimiento mencionado.

RESPUESTA

En la nota 2601-055 del 27-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Esta recomendación se considerará al momento de la actualización de los procedimientos, según puntos anteriores.</i>	<i>Sección Reclutamiento y Clasificación</i>	<i>1 mes y medio”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que en los procedimientos denominados “Dotación del Recurso Humano Competente” (puntos 6.12 y 6.13) y “Evaluación Psicológica a Personal de Primer Ingreso y Concurso Interno” (punto 6.10), se incorporaron los aspectos planteados en la recomendación.

La verificación del cumplimiento de dichos aspectos, se podrá realizar hasta que los procedimientos sean aprobados por parte de las instancias correspondientes.

...

F) PAGOS QUE NO CORRESPONDEN

Se observaron casos de personas de primer ingreso en los que se pagó el monto que corresponde a dedicación exclusiva y carrera profesional, aunque se incumplían requisitos definidos en la normativa aplicable. A continuación se detallan esas situaciones:

F.1 PRESENTACION DE DOCUMENTOS

El señor Tabaré Rodríguez L., ingresó a laborar el 18-01-10 como Profesional Área Técnica 3 en el Departamento Eficiencia Energética y le reconocen el 55%

del salario base por concepto de dedicación exclusiva, así como 16 puntos por carrera profesional. Entre los requisitos de ese puesto se establece que la persona debe estar incorporada al Colegio profesional respectivo, lo cual se incumplía en este caso porque el título que presentó no estaba reconocido ni equiparado por una universidad costarricense o institución autorizada para ello.

En el correo electrónico del 28-06-11 emitido por un funcionario de la Sección Presupuesto y Estadística, se le informó al señor Rodríguez que a partir del 10-07-11 se le suspendería el pago de carrera profesional y dedicación exclusiva, debido a la ausencia de la certificación de la equiparación del título profesional. También se le comunicó que si en un plazo de 10 días no presentaba la documentación requerida, se procedería a aplicar el rebajo de las sumas pagadas por estos rubros desde el 18-01-10.

La deducción respectiva no ha sido realizada, a pesar de que la certificación mencionada fue recibida por la SRC el 05-12-10 y a la fecha del presente estudio el funcionario no se había incorporado al colegio profesional.

Las situaciones comentadas ocasionan el incumplimiento de lo establecido en la normativa que se detalla a continuación:

-Uno de los requisitos que solicita el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica para ser incorporado a esta institución es el siguiente:

“3. Certificación original de graduación extendida por la institución de educación superior en Costa Rica. En el caso de los graduados en universidades extranjeras, deberá aportar certificación original de reconocimiento y equiparación. (Nota: La certificación deberá indicar el número de tomo, folio y asiento, o bien, el número de registro del título universitario)”.

-El artículo 3 de las Normas para la aplicación de la Dedicación Exclusiva para las Instituciones y Empresas Públicas, cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, establece lo siguiente:

“Artículo 3º.-Para acogerse al Régimen de Dedicación Exclusiva, los servidores deben cumplir con los siguientes requisitos:

a. Ser profesionales con el grado de bachiller universitario como mínimo. En los casos en que el servidor ostente un título académico de una universidad extranjera, debe aportar una certificación donde conste que el título fue reconocido y equiparado por una universidad costarricense o institución educativa autorizada para ello”.

-El artículo 6 de las Normas para la aplicación de la Carrera Profesional para las Entidades Públicas cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, establece lo siguiente:

“Artículo 6º- Para optar al incentivo de la Carrera Profesional, los grados y postgrados académicos se reconocerán con fundamento en la presentación del título o la respectiva certificación extendida por la universidad correspondiente, siempre que sea:

...

d) Reconocidos y equiparados por alguna de las universidades del país facultadas para ello, cuando se trate de títulos obtenidos en el extranjero, de conformidad con las normas establecidas por el CONARE (19 de agosto de 1986), aportando la certificación respectiva emitida por el Departamento de Registro o instancia administrativa competente”.

-En el Dictamen 307 del 02-11-09, la Procuraduría indicó lo siguiente:

“Ahora bien, las referidas normas establecidas por CONARE (...), son el resultado de la reglamentación hecha por dicho órgano al artículo 30 del citado convenio, a cuyo tenor “el reconocimiento de títulos expedidos en el extranjero lo hará la Institución o Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal signatarias de este Convenio que ofrezcan los programas respectivos y afines.

(...)

Por ello, de la indicada reglamentación interesa destacar los siguientes ordinales:

“Artículo 1. Las instituciones miembros del Consejo Nacional de Rectores ejercerán la autorización que sus leyes constitutivas les confieren para reconocer y equiparar títulos y grados, extendidos por instituciones extranjeras de educación superior, de acuerdo a las siguientes normas interpretativas del artículo 30 del Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal.

Artículo 2.- Se entiende por el reconocimiento de un grado o de un título, extendido por una institución de educación superior extranjera, el acto mediante el cual una de las instituciones miembros del CONARE acepta la autenticidad de dicho grado o de dicho título y lo inscribe en sus registros con el propósito entre ellos, de dar fe, mediante certificación o constancia, de la existencia del documento que lo acredita.

Artículo 3.-Se entiende por equiparación el acto mediante el cual una de las instituciones miembros del CONARE declara que el título o el grado, reconocido, equivale a un determinado título que ella misma confiere o a un grado de los previstos en el Convenio de Grados y Títulos de la Educación Superior Universitaria Estatal.

Evidentemente lo anterior implica que para optar al beneficio de carrera profesional, los grados académicos no solo tienen que ser propios del área de actividad del puesto o afines con la misma, sino que indefectiblemente, aquellos títulos o grados extendidos

por instituciones extranjeras de educación superior, tienen que estar necesaria y obligatoriamente reconocidos o equiparados por alguna de las universidades del país facultadas para ello; de conformidad con las normas precitadas del CONARE, las cuales denotan por sí solas su trascendencia e importancia.

(...)

1) De la integración normativa de lo dispuesto por los artículos 803 del Código Civil, 173, párrafo segundo del Código de Trabajo y 51 del Estatuto de Servicio Civil y 203, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, la Administración Pública, en su condición de entidad patronal, está obligada a recuperar los pagos efectuados en exceso o por error a favor de sus servidores; esto como resguardo oportuno de los fondos públicos puestos a su alcance (pronunciamiento OJ-252-2003 op. cit).

2) Para efectos de recuperación de sumas dinerarias pagadas en exceso o indebida o erróneamente reconocidas por parte de la Administración Pública, independientemente de que éstas sean o hayan sido giradas a favor de servidores públicos o ex servidores, con base en lo dispuesto por los numerales 198, 207 y 208 de la Ley General de la Administración Pública, se tendrá siempre un plazo de cuatro años como límite para gestionar la acción cobratoria respectiva, ya sea a través del cobro administrativo pertinente (arts. 308 y siguientes, en relación con el 148 y siguientes, todos de la Ley General de la Administración Pública) o bien, en caso de resultar infructuoso aquél, planteando el proceso ejecutivo correspondiente en sede jurisdiccional (Dictamen C-307-2004 de 25 de octubre de 2004. Y en sentido similar, los dictámenes C-376-2004 de 13 de diciembre de 2004, C-111-2002 de 7 de mayo de 2002, C-250-97 y C-226-97, respectivamente, de 24 y 1 de diciembre de 1997, C-124-97 de 8 de julio de 1997, C-061-96 y C-137-96 ambos de 6 de agosto de 1996, así como el C-068-2006 y el C-126-2008 op. cit.)”.

F.2 COLEGIO PROFESIONAL

La señora Herley Sánchez V. ingresó a laborar el 13-08-07 (en el puesto de Profesional de Relaciones Laborales) y a partir del 15-08-07 se le pagó el monto que corresponde por dedicación exclusiva. En el expediente de personal no se observó ningún documento que certifique la incorporación de esta funcionaria al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica (requisito legal solicitado para el puesto), según se establece el Manual Institucional de Clases vigente en la fecha de ingreso de esta trabajadora. No obstante, en el listado de colegiados activos disponible en el sitio web de dicho colegio, la fecha de incorporación de esta profesional que se anota es 28-09-07.

Cabe destacar que las Normas para la aplicación de la Dedicación Exclusiva para las Instituciones y Empresas Públicas, cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, establecen lo siguiente:

“Artículo 3º.-Para acogerse al Régimen de Dedicación Exclusiva, los servidores deben cumplir con los siguientes requisitos:

(...)

e. Estar incorporados al respectivo colegio profesional cuando exista esta entidad en el área correspondiente.”

Sobre el particular, el Dictamen 002 del 11 de enero del 2011 establece lo siguiente:

“Se consulta si la autonomía del ICE para establecer la política de contratación de recursos humanos, le permite llenar puestos que requieren conocimientos en un determinado ámbito del saber con abstracción de las regulaciones dispuestas legalmente? En particular, si puede nombrar en puestos que requieren conocimientos en ciencias económicas a quienes no son miembros del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica.

La respuesta es negativa. (...)

6. En consecuencia, cuando el ICE establezca requisitos para el acceso a los puestos que crea debe considerar lo dispuesto en otras normas legales, en particular las relativas a los Colegios Profesionales. Normas que no han sido derogadas ni expresa ni tácitamente por la Ley 8660, norma que tampoco autoriza su desaplicación”.

Cabe agregar que la Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica (Ley N° 7105), indica lo siguiente:

“Artículo 15.- Solamente los miembros activos, los temporales, los asociados y los honorarios del Colegio podrán:

a) Ejercer la profesión en los campos de competencia de las ciencias Económicas, tanto en el sector público como en el sector privado.

b) Ser nombrados en cargos, en entes o empresas públicas para los cuales se requieran conocimientos en materias propias de las Ciencias Económicas”.

...

RECOMENDACION

2) Establecer los mecanismos de control que se consideren necesarios, para que los funcionarios de la SRC se cercioren que en los casos que se paga salario de puestos profesionales, dedicación exclusiva y carrera profesional a las personas que ingresan a trabajar a la CNFL, se cumplan los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

RESPUESTA

En la nota 2601-055 del 27-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Incorporar el cumplimiento de estos rubros en los procedimientos de Selección de Personal de primer ingreso (2630 P2) y Dotación del recurso humano competente (2630 P7).</i>	<i>Sección Reclutamiento y Clasificación</i>	<i>1 mes”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que en la nota b. del punto 6.2 del procedimiento denominado “Movimientos de Personal”, se establece lo siguiente:

“b. En casos de nombramientos en puesto profesionales se debe verificar que el funcionario tenga la colegiatura correspondiente, excepto en casos en que la profesión no tenga colegio que regule la misma. Así mismo, se debe verificar en el Colegio respectivo si el funcionario se encuentra al día con la colegiatura”.

La verificación del cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación, se podrá realizar hasta que los procedimientos se encuentren aprobados por parte de las instancias correspondientes.

2.2.4 AREA OTROS CONCEPTOS

2.2.4.1 AUD-153 enviado el 26 de junio

ASUNTO: faltante de fondos

DIRIGIDO: Sección Administración Financiera

Resultados obtenidos: las 7 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4.2 AUD-154 enviado el 26 de junio

ASUNTO: faltante de fondos

DIRIGIDO: Dirección Comercial

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

OBSERVACIONES

A) INTRODUCCION

El jefe de la Sección Administración Financiera (en adelante SAF), en la nota 3320-435 del 20-09-11 le solicitó a la Auditoría Interna (en adelante AI) que llevara a cabo una investigación sobre un faltante de ₡150.000,00 en el depósito del 06-01-11 enviado por la Sucursal Escazú (en adelante Sucursal) al Banco Nacional de Costa Rica (en adelante Banco). En dicha nota se expone lo siguiente:

“...me permito exponer la sucesión de hechos que motivan mi petición de que su dependencia intervenga en este caso:

- 1. El día 06 de Enero, la Sra. Micaela Amador Samuels, preparó y envió el depósito 24791889 al Banco Nacional por un monto de ₡ 927.850,58.*
- 2. El Banco al verificar el contenido del depósito, detecto un faltante de ₡ 150.000,00, por lo que acredito el depósito por un monto de ₡ 777.850,58 con el mismo número de nota de crédito.*
- 3. Ante esta situación la Sección Tesorería alertó sobre este problema a la Supervisora de Recaudación antes mencionada, para que realizara las diligencias necesarias o para que en su defecto procediera a ajustar el monto de ingresos registrado para el día 06 de enero.*
- 4. Dichas gestiones realizadas vía telefónica por la Sección Tesorería no tuvieron una inmediata respuesta.*
- 5. La Sección Tesorería envía nota formal a la Sucursal Escazú para resolver esta situación, sin embargo en la Sucursal se decide plantear una solicitud de información adicional al Banco. El BNCR, les muestra el video y las evidencias que respaldan la sustitución del monto depositado.*
- 6. Aun así la Sucursal se muestra inconforme con la prueba mostrada y vuelve a enviar al Banco una nota en donde le plantea formal reclamo de la suma antes mencionada (esto de acuerdo con versión de la Jefa de Sucursal).*
- 7. Hasta la fecha y luego de ocho meses, no se ha logrado por parte de la sucursal Escazú, la devolución del dinero antes mencionado, tampoco se ha creado el faltante a la Supervisora de Recaudación, como corresponde en este tipo de situaciones, y no se ha logrado por ende limpiar la inconsistencia que este hecho crea a la Conciliación Bancaria de la cuenta 184800-1.*

En virtud de lo anterior le solicito, realizar una investigación sobre lo aquí acontecido y brindarme sus recomendaciones sobre las acciones pertinentes a tomar con el fin de solventar la problemática antes comentada”.

Con base en las situaciones indicadas, a continuación se presentan las labores que fueron efectuadas por esta AI y los resultados obtenidos:

B) ACTIVIDADES REALIZADAS

B.1 PROGRAMACION DEL ESTUDIO

...

B.2 INFORMACION DISPONIBLE

...

B.3 NORMATIVA APLICABLE

...

B.4 REUNION INICIAL

...

B.5 CORREOS ELECTRONICOS

...

B.6 ENTREVISTAS

...

B.7 VIDEO DEL BANCO

...

B.8 VIDEO DE LA SUCURSAL

...

B.9 INFORMACION DEL SISTEMA DE RECAUDACION (SIFRAS)

...

B.10 ARQUEOS

...

B.11 EMPAQUE DE LOS DEPOSITOS

...

B.12 POLIZAS

...

C) RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación se detallan las situaciones que el Auditor determinó durante la revisión:

C.1 ENTREVISTAS REALIZADAS

...

a) SEÑORA AMUY

...

b) SEÑORA AMADOR

...

C.2 ANALISIS DEL VIDEO DEL BANCO

...

C.3 ANALISIS DEL VIDEO DE LA SUCURSAL

...

C.4 REVISION DE DOCUMENTACION

...

C.4.1 PARTICIPACION DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

...

C.4.2 FONDO DE ACUMULACION PARA FALTANTES

...

C.4.3 REVISION DE DEPOSITO

...

D) NORMATIVA DEL BANCO

...

E) CONCLUSIONES

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

- 1)** No se observó la existencia de evidencia que refleje que el jefe de la Sección Comercial este cumpliendo lo establecido en el Manual correspondiente, respecto de la revisión de los depósitos antes de ser remitidos al Banco.
- 2)** Las actuaciones de la SAF en la búsqueda de una solución al problema del faltante y la coordinación con el Banco, no fueron suficientes. Esta situación podría haber originado que a la fecha del presente estudio, se acumulen más de nueve meses sin que el asunto relacionado con el faltante haya sido resuelto. Referente a las labores que le corresponde realizar a la SAF para gestionar los reclamos que se presenten al Banco por faltantes o billetes falsos, conviene destacar que no existe un documento que comprenda los pasos que se deben seguir en la investigación y coordinación respectiva.
- 3)** La CNFL no dispone de un procedimiento que establezca las acciones que es necesario seguir cuando se presenta una diferencia por faltante de cajero, así como en la preparación de los depósitos que se envían al Banco. Asimismo, el Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios requiere ser actualizado porque no se ajusta a las condiciones actuales (tiene 18 años de haberse elaborado).
- 4)** No se determinó evidencia suficiente, pertinente y competente, que determine que la funcionaria correspondiente de la CNFL sea responsable del faltante.

5) Durante los cierres de caja y recepción por parte del Supervisor de Cajas, en la bóveda permanecía mayor cantidad de personas de las que indican los trabajadores que fueron entrevistadas. Asimismo, en determinados momentos se observaron actitudes que no están acordes con el comportamiento que debe prevalecer en esta labor (bromas).

6) Los mecanismos disponibles para brindar seguridad a la bóveda de Sucursal, no ofrecen la protección requerida para el manejo de los dineros que se mantienen en ese sitio; tomando en cuenta que la puerta no tiene los dispositivos adecuados y en ocasiones se queda pegada en el piso, lo que provoca que quede abierta por algunos lapsos. Otro aspecto a mencionar, es que la ubicación de la cámara no permite enfocar directamente el trabajo realizado por el Supervisor de Cajas.

7) La solicitud de los procedimientos que utiliza el Banco en relación con la recepción y revisión de las bolsas que transportan los dineros que envía la CNFL no fue atendida (eran requeridos por la AI para analizar el video entregado por el Banco), aún y cuando fue planteada directamente por la jefatura de la SAF al Ejecutivo. Por lo anterior, es conveniente que la CNFL valore el servicio que presta esta entidad bancaria a la luz de los intereses de la CNFL, considerando la necesidad de tener una seguridad razonable de que el proceso previo a la acreditación de nuestras cuentas, es adecuado.

8) Referente a las respuestas suministradas por la jefatura de la Sucursal, se evidencia la necesidad de revisar el control interno relacionado con esta actividad, principalmente el que corresponde al proceso de recepción de cierres y la preparación de los depósitos que son enviados al Banco. Asimismo, se considera un riesgo que la seguridad en la Sucursal esté a cargo de una empresa privada y sean ellos los que acompañen a las personas de la Empresa a recoger el depósito.

9) No se logró obtener el video de la fecha en que se produjo el faltante, debido al tiempo de respaldo definido por el Departamento Investigación y Seguridad (un mes en todas las cámaras). En ese sentido, se considera conveniente que el plazo de conservación de la grabación de las cámaras instaladas en la bóveda de cada una de las sucursales, sea como mínimo seis meses. Esta medida contribuiría a tener un panorama más claro de los casos en que se presenten faltantes y consecuentemente, facilitaría tomar la decisión pertinente.

10) Con el propósito de subsanar, evitar o minimizar la recurrencia de algunas situaciones que se determinaron en relación con la verificación de los depósitos que realizó la Cajera y el Supervisor, ambos del Banco; es necesario que la

Administración coordine lo que corresponda con esa entidad financiera, respaldado en el video aportado por el Banco. A continuación se detallan los aspectos que fueron observados:

10.1 La grabación no permite asegurar que la bolsa que se abre corresponde a la que fue entregada por la CNFL (en ningún momento la Cajera muestra el número de la bolsa).

10.2 En ningún momento se observa a la Cajera verificando el número de bolsa contra la planilla de conducción de valores adjunta. Se desconoce si esa labor la realiza en otro momento (el Banco no suministró el procedimiento que utiliza en esta actividad).

10.3 En el mueble que se lleva a cabo la revisión del dinero del depósito de la Sucursal, se encuentran otros papeles y artículos que no corresponden a documentación de la CNFL (en el video se observa que cuando la Cajera levanta la bolsa, lo indicado ya existía); condición que no ofrece una seguridad razonable.

10.4 El conteo del dinero correspondiente a denominaciones con la mayor cantidad de billetes, solo se realiza con la máquina y no de forma manual. Se desconoce si dicho equipo está calibrado para garantizar la exactitud necesaria.

10.5 Cuando la Cajera está contando el dinero, realiza otras actividades que podrían distraerla, como por ejemplo inclinarse debajo del mueble para sacar unos audífonos.

10.6 Cuando el Supervisor ingresa para realizar el conteo y el arqueo correspondiente, se observa que la Cajera había dejado dinero en la contadora de billetes y no en el mueble, por lo que el dinero del depósito se encuentra disperso.

10.7 Cuando el Supervisor lleva a cabo el conteo del dinero, se observa que también conversa con la Cajera, lo que podría inducirlo a perder la concentración de la actividad que realiza (esta situación se observa en repetidas ocasiones).

10.8 Cuando se efectúa el arqueo, llega una tercera persona que permanece en la puerta del área y el Supervisor se vuelve a conversar con ella, aunque tiene el dinero que está contando en la mano y no es hasta que finaliza la conversación que lo vuelve a colocar en el lugar de donde lo tomó.

10.9 Cuando el Supervisor está contando una denominación de billetes en la contadora, se observa que los mismos salen expulsados y algunos tuvieron que ser recogidos del suelo y hasta fuera de la puerta del área que se mantenía cerrada.

10.10 Cuando el Supervisor efectúa el conteo, en ocasiones la posición de su cuerpo se encuentra sobre el mueble y cubre el dinero que aparentemente correspondía al depósito de la Sucursal.

10.11 Una vez que el Supervisor finaliza el conteo, el dinero continúa sobre el mueble y llega otra persona que inicia una conversación con la Cajera.

10.12 Fundamentado en las situaciones indicadas en los puntos anteriores de la conclusión N°10, se considera que existe base suficiente para que la Administración presente un reclamo formal ante el Banco, solicitando el reconocimiento del faltante que el Banco comunicó sobre el depósito entregado por la Sucursal el día 06-01-11.

11) De conformidad con las conclusiones anteriores, la AI considera conveniente formular una serie de recomendaciones para fortalecer el control interno que corresponde a la preparación de los depósitos que son enviados a los Bancos. Dichas recomendaciones se originan de situaciones que determinó el Auditor, en relación con los procesos que comprenden desde la recepción del dinero hasta la acreditación en las cuentas que lleva a cabo el Banco.

...

RECOMENDACION

10) Incorporar al Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios, los pasos que se deben seguir cuando se presentan faltantes, tanto a nivel interno como los que reporta el Banco. Asimismo, ajustar dicha normativa para que sea concordante con los procesos actuales relacionados con la recaudación (es necesario que para esas labores se definan fechas de inicio y de conclusión, con la finalidad que esta herramienta sea utilizada en un plazo razonable). Una vez que se disponga de ese documento, el mismo debe ser remitido a Análisis Administrativo para la revisión y aprobación respectiva.

RESPUESTA

En la nota 4001-210 del 15-11-11 se indicó:

"Acciones	<i>Se genera el oficio 4001-206-2011, donde se le solicita a la Sra. Maria Luisa Cantillano, realice una revisión del manual para la aplicación de deducciones, así como los pasos a seguir al presentarse faltantes.</i>
Responsables	<i>Maria Luisa Cantillano Castro, Depto. Consumidores</i>
Plazo	<i>15 de Marzo 2012".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota N°4001-209 del 19-06-12, el jefe de la Dirección Comercial le solicitó a la jefatura de la Dirección Recursos Humanos lo siguiente:

"En el año anterior en una de nuestras Sucursales se presentó un faltante de fondos que finalmente se resolvió con la reposición del dinero por parte del Banco.

No obstante lo anterior, la Auditoría Interna recomendó que era necesario actualizar el procedimiento VPGAD Aplicación de Deducciones a funcionarios argumentando que el mismo fue elaborado en el año 1993 y que no se ajusta a las condiciones actuales de la empresa.

...

Agradecemos la colaboración por parte de la Dirección de Recursos Humanos para la atención de esta recomendación de manera que dicho manual sea ajustado tomando en consideración la normativa interna y externa vinculada al caso.

En la nota 2601-0163 del 26-06-12, dicha jefatura respondió lo siguiente:

"...en conversación con el Departamento Contabilidad, nos indicaron ser los creadores de dicho documento.

Por tanto, la actualización del Manual es competencia de la Dirección Administrativa..."

De conformidad con lo indicado, es necesario que el jefe de la Dirección Comercial le solicite a la jefatura de la Dirección Administrativa la colaboración requerida para atender el aspecto planteado en la recomendación.

RECOMENDACION

11) Solicitar por escrito a la jefatura del Departamento Investigación y Seguridad, la posibilidad de aplicar las siguientes medidas:

11.1 Mantener durante seis meses la grabación de las cámaras ubicadas en la bóveda de cada una de las sucursales.

RESPUESTA

En la nota 4001-210 del 15-11-11 se indicó:

"Acciones	<i>Se genera el oficio 4001-194-11, donde se solicita al Sr. Fernando Hernández Araya aplicar las medidas indicadas por la auditoría.</i>
Responsables	<i>Guillermo Mena, Dirección Comercial</i>
Plazo	<i>La observación ya fue atendida".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 19-06-12, el jefe del DIS le comunicó al Auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

"Por el sistema de cámaras que se tienen instaladas actualmente y por los servidores que brindan el soporte al CCTV, en los diferentes centros de trabajo en donde se tienen instaladas las cámaras, no se permite la segregación a un único servidor para el manejo de las bóvedas, ya que, en cada sitio se debe de colocar uno para agrupar las cámaras del lugar, lo que limita el espacio físico del disco duro y es por ello que solamente se indicó un tiempo prudencial de registros de grabación máximo que ronda el mes y 15 días, limitación que tenemos actualmente en cualquier dependencia actualmente, sin embargo estamos trabajando en una propuesta integral para ir sustituyendo toda la tecnología electrónica a IP, esto con el fin de eliminar los servidores locales y mantener solo servidores únicos instalados directamente en el centro de monitoreo de nuestro departamento, por su costo y alcance la migración sería paulatina y por edificio según obsolescencia de los equipos.

Con respecto a una solución temporal con respecto a lo que solicitan, me permito indicar que lo que se podría hacer es que la Dirección Comercial nos indiquen las horas exactas que requieren grabación de estos lugares, a fin de hacer un respaldo totalmente manual en donde se extraería el video al siguiente día y se guardaría en un servidor local, única solución que podría brindarse actualmente. Con ello, siempre se deberían de confeccionar los depósitos en el mismo momento, porque cualquier evento que se haga fuera de este tiempo no quedará registrado durante el plazo de 6 meses que se solicita. Queda claro que el máximo de tiempo de grabación sería de 2 horas por evento continuo de lo contrario el servidor tampoco lo podría soportar por todo el plazo recomendado".

2.2.4.3 AUD-155 enviado el 28 de junio

ASUNTO: *faltante de fondos*

DIRIGIDO: Sucursal Escazú

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4.4 AUD-156 enviado el 28 de junio

ASUNTO: gestión estratégica empresarial

DIRIGIDO: Asesoría Gerencial

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

OBSERVACIONES

A) ESTRATEGIA EMPRESARIAL

En el inciso c), artículo 2 del acta de la sesión ordinaria N° 2282 celebrada por el Consejo de Administración el 31-01-11, se incluye un comentario del Gerente General, así como el acuerdo correspondiente; según se detalla a continuación:

“... se recibió oficio No. 0012-508-2010, transcribiendo el acuerdo del Consejo Directivo del ICE de la aprobación de la Estrategia Empresarial 2010-2014 del Grupo Ice y dentro de esta la Estrategia Corporativa de coordinación entre la CNFL y el ICE... La coordinación se llevará a cabo mediante la participación de los ejecutivos especializados de cada área, participarán las áreas de planificación de ambas empresas y un grupo facilitador, conformado por la Asesoría Gerencial y Gestión Estratégica de la Compañía. Todo esto avalado por la Gerencia General de la CNFL y la Gerencia de Electricidad del ICE”.

...

“Dar por recibido y conocido el oficio No. 0012-508-2010, de la Secretaría del Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad, transcribiendo el acuerdo emitido por el Consejo Directivo del ICE, mediante el cual aprobó la Estrategia Empresarial 2010-2014, del Grupo ICE”.

Sobre el particular, se determinó que el avance en el cumplimiento de dicha estrategia no es significativo, tomando en cuenta que no se ha establecido suficiente coordinación entre ambas instituciones. La jefatura de Gestión Estratégica en la CNFL (en adelante GE) manifestó que se comunicó telefónicamente con el señor Randall Retana M. del ICE, quien le indicó que trataría este tema con el Gerente de esa institución y le informaría los resultados. No obstante, a la fecha del presente estudio no había recibido respuesta.

La funcionaria encargada de esta actividad en la Asesoría Gerencial de la CNFL, comentó que salvo los asuntos que corresponden a *“Responsabilidad Socio-ambiental”*, los temas referidos a *“Innovación Tecnológica”*, *“Competitividad”*, *“Experiencia Cliente”*, *“Aprovechamiento de Recursos, Conocimiento y Mejores Prácticas”* y *“Gestión Tarifaria”* (incluidos en la Estrategia Empresarial 2010-

2014), no se están atendiendo. Cabe mencionar que en el apartado de ejecución respectivo, se indica que el plazo establecido para entregar el diagnóstico y propuesta de mecanismos de coordinación e integración, son dos meses a partir de la orden de inicio.

La jefatura de GE comunicó que el ICE y la CNFL tienen muy avanzados los cuadros de mando integral y planes estratégicos siguiendo sus respectivas metodologías, pero cumpliendo un mismo objetivo. También manifestó que como institución matriz le corresponde al ICE iniciar las labores de coordinación.

...

RECOMENDACION

2) Con base en los resultados obtenidos al establecer la coordinación requerida, es necesario realizar las siguientes labores:

2.1 Conformar los grupos especializados de cada área que deben atender los temas incorporados en la Estrategia Empresarial.

RESPUESTA

En la nota 2040-032 del 08-02-12 se indica:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Gestión Estratégica expuso en reunión del 26 de enero una propuesta de conformación de equipos especializados, la cual debe remitirse a la Gerencia General para su aprobación.</i>	<i>GESTIÓN ESTRATÉGICA</i>	<i>FEBRERO 2012".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la presentación que realizó Gestión Estratégica a la Gerencia en enero de 2012, se planteó la conformación de los grupos especializados por temas estratégicos. Sin embargo, la jefe de la Asesoría Gerencial le manifestó a la auditora encargada del seguimiento (en adelante Auditora), que la integración de los mismos no había sido aprobada a la fecha.

RECOMENDACION

2.2 Elaborar los cronogramas de actividades que permitan atender cada tema incorporado en la Estrategia Empresarial, así como ejecutar el respectivo seguimiento.

RESPUESTA

En la nota 2040-032 del 08-02-12 se indica:

Acciones	Responsable	Plazo
"Se elaborará un cronograma de actividades la próxima reunión del Grupo Facilitador a celebrarse el martes 14 de febrero 2012.	GRUPO FACILITADOR	ABRIL 2012".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que los cronogramas de actividades planteados en la recomendación, no han sido elaborados a la fecha de este seguimiento. En el correo electrónico del 25-06-12, la jefe de la Asesoría Gerencial le comunicó a la Auditora lo siguiente:

"... debe indicarse que al ser un tema derivado de la coordinación entre el ICE y CNFL (punto1 del AUD citado), tanto los grupos especializados como los cronogramas de actividades para atender cada tema, se hará en forma paulatina luego de que el Equipo Facilitador recomiende los temas y culmine la etapa de diagnóstico con la respectiva propuesta de mecanismos de coordinación e integración de cada grupo por parte de ambas empresas y eventualmente en conjunto con RACSA.

Sin embargo, el Equipo Facilitador en esta etapa de diagnóstico (misma que ha sido necesaria para retroalimentar a los representantes del ICE), sí cuenta con un cronograma de trabajo que se ha venido cumpliendo con cada reunión mensual, tal y como se mostró en las bitácoras anexadas en la entrevista realizada y en el correo de la próxima reunión.

De tomar acuerdo en los temas e integración de los grupos especializados se estará ejecutando lo que corresponda, no obstante, queda sujeto a los acuerdos y directrices que emanen desde la Presidencia Ejecutiva".

...

C) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Mediante la revisión de la estructura organizacional de la CNFL, se puede observar que los funcionarios que laboran para GE en actividades relacionadas con el SEVRI (pertenece a la Gerencia) y los del Comité Técnico de Control Interno (pertenece a la Dirección Administrativa), realizan las tareas que les corresponden de manera separada. La Auditoría Interna considera conveniente analizar la posibilidad de integrar dichas actividades en una sola área, tomando en cuenta que el tema de riesgos es uno de los elementos del control interno y que para ejecutar estas labores solo se dispone de una persona, recurso que podría ser insuficiente para atender todos los requerimientos que demandan las dependencias de la CNFL.

Conviene destacar que el jefe de GE mediante la nota GE-003 del 15-01-10, le presentó a la Gerencia un documento denominado “Propuesta para integrar Control Interno con SEVRI en CNFL”, pero a la fecha del presente estudio no había recibido la respuesta.

Sobre el particular, en las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR se indica:

2.5 Estructura organizativa

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.

RECOMENDACION

Analizar la propuesta remitida por la jefatura de GE, de manera que se valore la conveniencia de integrar en una sola dependencia las labores relacionadas con el SEVRI y el Comité Técnico de Control Interno. Con base en los resultados del análisis realizado, implementar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 2040-032 del 08-02-12 se indica:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>"El pasado 02 de febrero del año en curso, en reunión sostenida con el señor Gerente General se le planteó su recomendación, quien a su vez manifestó que se van a implementar las acciones correspondientes una vez analizados los factores que convengan para una sana administración.</i>	ASESORÍA GERENCIAL	JUNIO 2012".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que la labor indicada en las acciones de la respuesta, no ha sido realizada. La funcionaria encargada de establecer la coordinación correspondiente, en el correo electrónico del 11-06-12 le comunicó a la Gerencia lo siguiente:

"... según lo comentado en la reunión de valoración de dicha propuesta meses atrás, le informo que nos solicitan informar al respecto. Reiteramos que está Asesoría coincide con el criterio expuesto de la Auditoría Interna, por cuanto Control Interno y el Sistema

Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI) deben de pertenecer a la Gerencia General y estar ubicados en una misma dependencia.

Cabe mencionar, que la funcionaria encargada de SEVRI (Eugenia Monge) está realizando una ardua labor y teniendo en cuenta las diferentes variables expresadas en la reunión sostenida con la funcionaria y demás análisis que se realizó, se reconoce el esfuerzo ejemplar y coincidimos con Gestión Estratégica y la Auditoría Interna por cuanto todas las labores que ella ejecuta para una sola persona, corresponde a sobrecarga laboral. Asimismo, según lo investigado se considera que Control Interno debe aprovechar varias oportunidades de mejora en su gestión.

En espera de sus instrucciones”.

2.2.4.5 AUD-168 enviado el 09 de julio

ASUNTO: actividades que realiza la Sección Salud Ocupacional

DIRIGIDO: Sección Salud Ocupacional

Resultados obtenidos: de 18 recomendaciones formuladas, 14 fueron atendidas, 3 se encuentran en ese proceso y 1 está pendiente.

OBSERVACIONES

A) MAPEO DE PROCESOS

La Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO) forma parte de la Dirección Ambiental desde el 2009, pero en el mapeo por área funcional se refleja que los procesos que desarrolla corresponden a la Dirección Recursos Humanos. El jefe de la primera Dirección citada manifestó que es necesario corregir esa situación y que se aprovecharía la ocasión para actualizar dichos procesos, considerando que algunos de ellos requieren ser modificados y es necesario incorporar otros que han surgido posteriormente.

La jefatura de la SSO expresó que programó una sesión de trabajo con un funcionario de Gestión Estratégica, para conocer las labores y gestiones que deben realizar para subsanar la situación comentada.

Es importante recordar que el mapeo de procesos es un documento institucional, por lo que se requiere mantener actualizada esa información.

...

RECOMENDACION

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, el funcionario correspondiente de Gestión Estratégica actualice la información indicada. En ese sentido, es necesario dejar evidencia de los resultados obtenidos al efectuar dicha labor.

RESPUESTA

En la nota 2505-0020 del 31-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Efectuar sesión de trabajo con el Sr. Juan Carlos Quirós; representante de Gestión Estratégica para actualizar información relacionada con mapeo de procesos de la Sección Salud Ocupacional (SSO). Remitir nota formal a Gestión Estratégica solicitando los cambios, según los acuerdos de la reunión anterior. Dar seguimiento para verificar su cumplimiento.</i>	<i>Sonia Aguilar</i>	<i>08 de diciembre de 2011 se ejecuta la sesión (ver bitácora de reunión N° 1)</i>
	<i>Sonia Aguilar</i>	<i>Marzo, 2012"</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 2500-0060 del 07-05-12, el jefe de la Dirección Ambiental le informó al funcionario correspondiente de Gestión Estratégica lo siguiente:

"... el mes pasado se concluyó la revisión de la propuesta de mapas de proceso para el Proceso Asegurar la Sostenibilidad y Seguridad Ocupacional, derivado del proceso Administrar la Mejora continua.

Para tal fin, le envió los resultados de dichos mapas, y le comunico que estaremos trabajando en las respectivas fichas de proceso durante la segunda mitad de mayo".

La jefatura de la SSO le manifestó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor), que no han recibido la respuesta de la comunicación citada.

...

C) CHARLA PREVIA

En las distintas áreas en las que se podría presentar un mayor peligro de naturaleza eléctrica, no se acostumbra que previo al inicio de las labores los jefes de las cuadrillas de las Secciones, brinden una charla breve a los trabajadores que comprenda temas relacionados con las medidas de seguridad,

la utilización de los implementos que son necesarios para proteger la integridad física y los posibles riesgos que enfrentarán en las tareas que serán desarrolladas durante la jornada (esta práctica se utiliza en los proyectos de construcción de plantas hidroeléctricas). Las jefaturas manifestaron que el aspecto planteado normalmente se aplica en las suspensiones de servicio (les informan a los trabajadores de las cuadrillas las actividades que serán ejecutadas y las consideraciones que serán tomadas en cuenta), pero no en las restantes tareas que son llevadas a cabo.

Conviene destacar que el "*Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo*" de la CNFL no contempla la utilización de dicho mecanismo, el cual sería importante incorporarlo para que constituya una responsabilidad y obligación que debe cumplir el funcionario respectivo en el proceso de planificación y prevención.

...

RECOMENDACION

2) Con base en los resultados obtenidos al aplicar la recomendación N° 1, solicitar por escrito al funcionario correspondiente de Análisis Administrativo, que incorpore al reglamento citado el aspecto referido a que se debe brindar una charla previa a los trabajadores al inicio de las actividades que tienen implícitos peligros de naturaleza eléctrica.

RESPUESTA

En la nota 2505-0020 del 31-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Con base en el aval de Gerencia, emitir oficio a Análisis Administrativo, a fin de que se incorpore en el Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo, un referido inherente a la obligatoriedad de efectuar charla en materia de prevención de peligros; previo al inicio de labores, para los trabajadores del área técnica que ejecutan funciones con peligro eléctrico inherente.</i>	<i>Sonia Aguilar C.</i>	<i>Remisión de Oficio: Febrero 15, 2012".</i>

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Se comprobó que la directriz planteada en la recomendación N° 1 de esta observación, se encuentra pendiente de aprobar por la Gerencia. Por lo tanto, no se ha solicitado a Análisis Administrativo que en el Reglamento

se incorpore el asunto referido a impartir charlas previas al inicio de las labores.

D) SUPERVISION

El resultado de las inspecciones que realizan los técnicos de la SSO (en adelante Técnicos) en las áreas que por el tipo de actividades que desarrollan tienen un nivel de riesgo alto relacionado con peligro de naturaleza eléctrica, se hace constar en el documento denominado "*Guía Control de Inspecciones Area Operativa*" (en adelante guía). Al respecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

...

D.3 SITUACIONES NO INCLUIDAS

Las situaciones indicadas en los informes de junio, julio, agosto y setiembre de 2011 que resumen las actividades de supervisión llevadas a cabo (fue preparado por uno de los Técnicos), no se observan en las guías confeccionadas durante ese periodo. El Técnico correspondiente manifestó que las mismas no se reflejan porque constituyen aspectos reiterativos que se presentan en todas las verificaciones que realizan.

El aspecto comentado es inconveniente porque si en el informe se indican situaciones que no están respaldadas en la guía, podría dificultar sentar responsabilidades. También limita efectuar el seguimiento para verificar si las debilidades observadas fueron subsanadas o continúan presentándose.

Otro asunto que llama la atención es que la mayoría de la información anotada por el Técnico es la misma, sobre lo cual este funcionario manifestó que la situación se presenta porque normalmente se refieren a situaciones reiterativas que no son solucionadas por las jefaturas respectivas. Sin embargo, se observaron puntos del informe que por la naturaleza de lo que se plantea, no corresponden a la justificación planteada por el Técnico (como por ejemplo permisos de tránsito, iniciativas de entrega de documentos).

...

RECOMENDACION

2) Determinar conjuntamente con las jefaturas de las Secciones, si actualmente se mantiene cada una de las situaciones que se indican en los informes mensuales. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que

correspondan e implantar el seguimiento requerido que permita verificar que los asuntos fueron atendidos.

RESPUESTA

En la nota 2505-0020 del 31-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Determinar vía correo electrónico a las jefaturas respectivas, si actualmente se mantienen las situaciones descritas en los informes mensuales, que emiten los técnicos de SSO.</i>	<i>Sonia Aguilar</i>	<i>Febrero 30, 2012</i>
<i>Directriz de la Jefatura, dirigida a los técnicos de SSO para que incorporen en sus funciones; a través de las inspecciones técnicas de campo, el seguimiento pertinente a los resultados obtenidos, a fin de verificar su cumplimiento.</i>	<i>Sonia Aguilar</i> <i>Claudio Carit</i> <i>Mauricio Chacón</i>	<i>Durante todo el año</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que para atender el aspecto planteado en la recomendación, en el correo electrónico del 25-06-12, la jefatura de la SSO le solicitó al jefe de Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas lo siguiente:

"Dando seguimiento a temas de interés en la prevención de incidentes en su representada, nuevamente emitimos el cuadro con las medidas de control que la SSO tiene pendientes de cumplimiento para la SMOE, en dicho cuadro se resalta con color azul la respuesta emitida por su persona en correo electrónico el pasado 21 de julio 2011.

Por lo anterior, agradecemos realimentarnos en la gestión efectuada (llenar cuadro Evolución por parte de la SMOE periodo 2012) para el cierre de las recomendaciones pendiente".

A la fecha de este seguimiento, la respuesta no había sido recibida por la jefatura de la SSO.

...

G) PROCEDIMIENTO

La SSO no dispone de un procedimiento o instructivo que regule las actividades de supervisión y capacitación que realizan los funcionarios encargados de

verificar el cumplimiento de los diferentes aspectos por parte de los trabajadores que conforman las cuadrillas. La jefatura de la SSO manifestó que está esperando que se finiquite la reestructuración que implementa en su dependencia, para confeccionar esa normativa; pues considera que es conveniente contar con ella.

Es importante disponer de este tipo de documentos, porque constituyen una guía para el 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 referidas a capacitación y supervisión que desarrollan los funcionarios respectivos. Entre otros temas, es conveniente considerar los resultados que estimen pertinentes de este estudio. Con el propósito de disponer del documento debidamente aprobado por Análisis Administrativo en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y de conclusión.

RESPUESTA

En la nota 2505-0020 del 31-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Elaborar un instructivo que regule las actividades de capacitación y supervisión que desarrollan los técnicos de SSO, en trabajos que efectúa el personal técnico de campo.</i>	<i>Alberth Hidalgo Claudio Carit Mauricio Chacón Sonia Aguilar</i>	<i>15 Marzo 2012</i>
<i>Remitir oficio al Área de Análisis Administrativo, sobre la inclusión de los nuevos instrumentos. Lo anterior para la revisión y aprobación oficial del documento.</i>	<i>Sonia Aguilar</i>	<i>20 Marzo 2012".</i>
<i>Directriz de la jefatura a los técnicos para que implementen los nuevos instrumentos.</i>		

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura de la SSO le comunicó al Auditor lo siguiente:

"Referente a los procedimientos relacionados con las actividades mencionadas, se debe indicar que se está trabajando con los documentos y se espera que para el mes de agosto ya se puedan enviar a Análisis Administrativo para su revisión y aprobación".

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 11 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 5 habían sido atendidas (45%) y 6 estaban en ese proceso (55%).

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 estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado de 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 EGRESOS

2.3.1.1 AUD-165 enviado el 04 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 aplicación, 1 fue atendida y 6 se encuentran en ese proceso.

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 DEL SEGUIMIENTO DE LAS CINCO RECOMENDACIONES

En la nota DPRP-0006 del 19-02-12 se indicó:

“A) Actualización del Libro de Marca

El 6 de febrero del 2012, se envía correo electrónico la Gerencia General recomendando:

“Dado que la versión anterior del Libro de Marca CNFL había sido aprobado por el Consejo de Administración de esta empresa, se puede pensar en que esta actualización requiere del visto bueno del grupo. Sin embargo, dado que el documento sigue al pie de la letra lo indicado por el ICE y no se aleja de los lineamientos anteriores; se podría considerar que solo requiere de la autorización de la Gerencia General para darlo por aprobado y darle vigencia”.

Se obtiene respuesta el 9 de febrero de la Gerencia General que indica que con instrucciones superiores requiere la versión por aprobar del Libro de Marca CNFL.

Acción: Se establece como fecha para remitir los documentos a la Gerencia General el lunes 13 de febrero del 2012.

B) Capacitación Relacionada con el Libro de Marca

Una vez que el Libro de Marca se encuentre 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.

Plazo: 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.

C) Utilización del Libro de Marca

De la misma forma, una vez que se cuente con el nuevo Libro de Marca avalado por la Gerencia General, se confeccionará un Manual de Uso del Libro de Marca de fácil lectura y comprensión y será distribuido a los funcionarios de CNFL que hacen uso continuo de la imagen de la empresa.

Plazo: La confección (producción e impresión) del Manual de Uso del Libro de Marca deberá estar preparada en un plazo máximo de 6 meses a partir de la aprobación de la Gerencia General del Libro de Marca actualizado.

Evidencia de resultados.

Se está a la espera de la aprobación del documento preliminar de actualización”.

SITUACION ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 25-06-12, la jefatura de la Asesoría Gerencial le comunicó a la auditora encargada del seguimiento (en adelante Auditora) lo siguiente:

“...La Gerencia General formó un equipo de imagen con representantes de todas las dependencias para actualizar el libro de marca y contemplar todos los involucrados – involucradas en el proceso. Es por esto, que a partir del 14 de agosto como máximo, se realizará la publicación autorizada de la actualización del Libro de Marca. Posterior a esto, todo lo atinente al libro de marca queda bajo la responsabilidad de doña Rocío y su dependencia a cargo”.

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

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DPRP-0006 del 10-02-12 se indicó:

“Se mantienen en suspenso los informes trimestrales a SEVRI toda vez que Análisis Administrativo no ha dado respuesta a la revisión de la actualización del Manual de Procedimientos e Instructivos de DPRP”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura del DPRP manifestó que el “Manual de Procedimientos e Instructivos de Prensa y Relaciones Públicas” se mantiene en proceso de revisión y actualización. En el correo electrónico del 02-07-12, el jefe de Análisis Administrativo le comunicó a la Auditora lo siguiente:

“El pasado jueves 21 de junio nos reunimos con Rocío Pérez y revisamos todo el manual. Esta pendiente unas mejoras a formularios para efectos de finiquitar el documento”.

2.3.2 AREA OTROS CONCEPTOS

2.3.2.1 AUD-150 enviado el 26 de junio

ASUNTO: *gestión ambiental*

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.

2.3.2.2 AUD-152 enviado el 26 de junio

ASUNTO: *desarrollo de la comunicación externa*

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

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- 125 enviado el 09 de mayo

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema de Transformadores)

DIRIGIDO: Departamento Redes Eléctricas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la administración y la funcionalidad del Sistema de Información de Transformadores (SIT), tales como la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; así como la responsabilidad y servicios de los proveedores. También se evaluaron temas referidos al mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos de TIC; el desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos; la continuidad de los servicios de la aplicación y la contratación de los servicios de TIC para brindar soporte y mantenimiento al sistema.

OBSERVACIONES

A) ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

El SIT cuenta con un funcionario encargado de llevar a cabo las tareas de administración del sistema. Sin embargo, no se ha designado otra persona para que lo sustituya en el desempeño de esas labores, cuando este requiera ausentarse por diversos motivos.

...

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 establecer responsabilidades ante eventuales anomalías relacionadas con la ejecución de las actividades que se desarrollen mediante el sistema.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Girar instrucciones para que se designe un trabajador que sustituya al administrador del SIT, cuando este requiera ausentarse de sus labores. Es necesario brindarle a esa persona la capacitación que le permita atender las responsabilidades relacionadas con la administración del sistema. Asimismo, es conveniente comunicarles a los usuarios del SIT el nombre de este funcionario.

B) DERECHOS DE ACCESO

Mediante la revisión del reporte de usuarios del SIT y del listado que corresponde a "*Funcionarios cesantes*" del SIRH, se determinó que existen códigos de usuarios que corresponden a personas que actualmente no laboran en la CNFL y a funcionarios que no requieren acceso.

La situación comentada se presenta debido a que en el documento que contiene las funciones y responsabilidades del administrador, se establece que este debe analizar y aprobar los accesos, permisos y roles de los usuarios del sistema, basándose en las notas de aprobación que envían las jefaturas; pero no se detalla específicamente que se requiere efectuar acciones relacionadas con la depuración periódica de estos derechos de acceso.

Los aspectos señalados podrían ocasionar que los códigos de estos usuarios sean utilizados en la ejecución de transacciones no autorizadas, lo que afectaría la integridad, confiabilidad y seguridad de la información incluida en el SIT.

RECOMENDACIONES *(proceso de riesgo)*

1) Girar instrucciones al administrador del SIT, para que en forma oportuna realice la depuración de los derechos de acceso al sistema. En ese sentido, es conveniente determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar dicha labor.

(proceso de control)

2) Solicitar al administrador del SIT que lleve a cabo las acciones necesarias para eliminar del sistema el código de las personas que actualmente se encuentran cesantes, así como de funcionarios que están activos pero no requieren acceso. Asimismo, en el documento que comprende las responsabilidades del administrador, es necesario incluir las acciones que deben ser ejecutadas en relación con la depuración periódica de los derechos de acceso.

C) INFORMES DE GESTION

No se observó la existencia de un informe remitido a las jefaturas correspondientes, que comprenda indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del SIT.

La situación comentada se presenta debido a que en el documento que contiene las funciones y responsabilidades del administrador, no existe una disposición solicitando que se prepare este tipo de informes.

La ausencia de este reporte podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar los resultados de esta actividad, lo que también podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos. Tampoco contribuye a identificar necesidades de capacitación y competencias propias relacionadas con la administración de sistemas.

...

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

Girar instrucciones para que se preparen informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del SIT. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales jefaturas serán remitidos y la periodicidad con qué serán formulados estos informes. Asimismo, en el documento que contiene las funciones y responsabilidades del administrador, es necesario incluir una disposición para que se elaboren estos reportes.

3.1.1.2 AUD- 139 enviado el 30 de mayo

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema de Transformadores)*

DIRIGIDO: Sección Sistemas de Información Técnicos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la administración y la funcionalidad del Sistema Información de Transformadores (SIT), tales como la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; así como la responsabilidad y servicios que suministran los proveedores. También se evaluaron temas referidos al mantenimiento del software y hardware; el

registro de los recursos de TIC; el desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos; la continuidad de los servicios de la aplicación y la contratación de los servicios de TIC para brindar el soporte y mantenimiento del sistema.

OBSERVACIONES

A) EJECUCION DE MANTENIMIENTOS

Se observó que en las solicitudes de mantenimiento (F-257) del 12-01-11, 26-01-11, 17-02-11 y 21-03-11, se anotó lo siguiente:

“Se requiere realizar dichos mantenimientos para poder seguir utilizando el sistema correctamente, ya que el mismo presenta problemas de funcionalidad muy graves”.

Sin embargo, a la fecha de este estudio de auditoría dichas solicitudes no habían sido atendidas por la Sección Sistemas de Información Técnicos (SESITE). Tampoco estaban programadas las actividades que debían ser llevadas a cabo con ese propósito, ni existía un reporte señalando los inconvenientes que han impedido la ejecución de las mismas.

La persona encargada de esta labor manifestó que las solicitudes no se han ejecutado por limitación de recursos y poco conocimiento de desarrollo en Oracle. También mencionó que actualmente están en proceso de migrar, tanto el lenguaje de programación como la base de datos del SIT, de la versión 6.0 a la 8.0. Asimismo, la jefatura del SESITE el 23-04-12 comunicó lo siguiente:

"... parte del retraso en la atención de los mantenimientos se debe a la falta de disposición por parte del Administrador del Sistema que en ocasiones no es oportuna, por lo que se considera que se debe fortalecer."

La situación comentada podría incrementar el riesgo de ingresar datos erróneos en el proceso de registro de los transformadores. Además, podría afectar la integridad, calidad, confiabilidad y oportunidad de la información, así como la continuidad del servicio que se brinda mediante este sistema.

...

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Preparar un documento que comprenda las razones por las cuales no han sido atendidas las solicitudes de mantenimiento enviadas por el administrador del SIT a la SESITE, así como las acciones que serán llevadas a cabo con ese propósito y el plazo en que será ejecutada cada una de ellas.

B) ESTACIONES MOVILES

Referente a la adquisición de estaciones móviles denominadas “*hand held*” para ser utilizadas en el SIT, se observaron las situaciones que se mencionan seguidamente:

B.1 El Departamento Usuario inició las gestiones para comprar este equipo mediante la solicitud N° 1267 del 29-03-07, con un costo estimado de ¢4.424.000,00. En la justificación de ese documento se anotó:

“Estaciones móviles llamadas HANDHELD para captura de información técnica de cada uno de los elementos y dispositivos que se encuentran instalados en el Sistema de Distribución Eléctrica, para posteriormente alimentar/actualizar las base de datos existentes (SIT-SIGEL) y así disponer con datos confiables actualizados y oportunos para cuando se requieran...”

B.2 La Sección Sistemas de Ingeniería (actualmente SESITE), mediante la nota SADEDIC-16 del 23-04-07 le recomendó a la Sección Proveeduría la respectiva adjudicación a la Empresa Provelogic.

B.3 El 27-04-07 se emitió la orden de compra local N° 16690 para adquirir las “*hand held*” por la suma de \$9,981.34.

B.4 Con base en la factura N° 0659 del 24-05-07, se efectuó el pago de la compra con el visto bueno de la Dirección Tecnologías de la Información (Sr. Lernner Sandoval V.), por un monto de \$7,377.82.

B.5 El 30-10-08 el Administrador del Sistema emitió la solicitud de mantenimiento, anotando lo siguiente:

“Lo requerido es corregir la fórmula de pérdidas, aislamiento y eficiencia porque al realizar los cálculos con números enteros lo realiza correctamente pero al agregarle decimales a la variables el resultado es erróneo”

Al respecto, se determinó que a la fecha de este estudio de auditoría los “*hand held*” no están siendo utilizados. Tampoco se observó que hubiera sido preparado un documento que comprenda la justificación correspondiente.

El 19-04-12 el Administrador del SIT manifestó lo siguiente:

“...Se solicitaron mantenimientos esenciales para la utilización de estos equipos, ya que están mal calibrados y realiza cálculos erróneos. La DTI no tuvo recursos para desarrollar los mantenimientos pendientes para subsanar dicho inconveniente...”

La situación comentada podría ocasionar que no se aprovechen los recursos disponibles y no se logren atender los objetivos por los cuales fueron adquiridos estos equipos. También se incrementan los riesgos relacionados con el proceso de registro de información de los transformadores, dado que se podría perder oportunidad en la actualización de los datos.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Preparar un documento que comprenda los inconvenientes que han ocasionado que los “hand held” no estén siendo utilizados y determinar si los funcionarios respectivos tienen responsabilidad de que se presentara esa situación. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

2) Confeccionar un cronograma con las actividades que deben ser llevadas a cabo para lograr la utilización de estos equipos.

3.1.1.3 AUD-186 enviado el 16 de julio

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en la Sección Servicios Telemáticos)*

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento de la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. También se evaluaron aspectos referidos a la coordinación que existe entre las áreas involucradas para llevar a cabo la administración de la Infraestructura; la seguridad física y lógica; la ejecución de los mantenimientos; la existencia de indicadores de calidad; la capacidad y el desempeño; la administración de los problemas e Incidentes y los servicios prestados por terceros.

OBSERVACIONES

A) INDICES DE CALIDAD

En el Departamento Comunicaciones se preparan informes de los servicios suministrados por esta dependencia, en los cuales se evidencian aspectos relacionados con la gestión de administrar las redes de comunicación. En estos

documentos se incorporan datos que reflejan la gestión de la calidad, pero de forma implícita; porque los mismos deben ser evaluados e interpretados. Sin embargo, no se suministra información explícita de indicadores de calidad de los servicios brindados o de las actividades realizadas por esa dependencia.

La situación comentada se presenta debido a que no existe una directriz emitida por la Administración, para disponer de esta información en los términos mencionados. La ausencia de esta documentación podría afectar la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento Comunicaciones. También dificulta contar con criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos en la ejecución de estas actividades, que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Girar instrucciones para que se preparen indicadores de calidad relacionados con los servicios brindados o las actividades que se llevan a cabo en el Departamento Comunicaciones. Es conveniente que dichos indicadores se incluyan en los respectivos informes de gestión que se elaboran en esa dependencia.

3.1.1.4 AUD-187 enviado el 17 de julio

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en las Secciones Administración de la Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital)*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento de la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. También se evaluaron aspectos referidos a la coordinación que existe entre las áreas involucradas para llevar a cabo la administración de la Infraestructura; la seguridad física y lógica; la ejecución de los mantenimientos; la existencia de indicadores de calidad; la capacidad y el desempeño; la administración de los problemas e Incidentes y los servicios prestados por terceros.

OBSERVACIONES

A) PREPARACION DE INFORMES

En la Sección Administración de la Red de Sistemas de Información se elaboran informes sobre la gestión que lleva a cabo esa dependencia. Al respecto, se observaron las siguientes situaciones:

a) Los informes se integran en un solo documento a nivel del Departamento Infraestructura, el cual se prepara cada 6 meses pero comprende diferentes periodos, porque no se tiene establecida por escrito la fecha de su presentación. La situación comentada no refleja una gestión permanente, sistematizada y oportuna, en relación con el suministro de información de las actividades y servicios que brinda esta dependencia.

b) En los informes se incorporan datos que reflejan la gestión de la calidad, pero de forma implícita; porque los mismos deben ser evaluados e interpretados. Sin embargo, en forma explícita no se suministra información de indicadores de calidad de los servicios y actividades a cargo de esta Sección.

El aspecto mencionado se presenta debido a que no existe una directriz emitida por la Administración, para disponer de esta información en los términos mencionados. La ausencia de esta documentación podría afectar la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos por esta dependencia. También dificulta contar con criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos en la ejecución de estas actividades, que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Girar instrucciones para que se defina la periodicidad con que deben ser preparados los informes de gestión de la Sección Administración de la Red de Sistemas de Información. Es conveniente que en estos documentos se incluyan datos referidos a los servicios y actividades a cargo de esa dependencia.

2) Girar instrucciones para que se preparen indicadores de calidad relacionados con los servicios brindados o las actividades que se llevan a cabo en la Sección Administración de la Red de Sistemas de Información. Es conveniente que dichos indicadores se incluyan en los informes de gestión que se elaboran en esa dependencia.

3.1.1.5 AUD-188 enviado el 18 de julio

ASUNTO: administrar las tecnologías de información y comunicaciones (este tema se evaluó en la Dirección Tecnologías de la Información y en la Sección Servicios Telemáticos)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los procesos de contratación de bienes y servicios de tecnologías de información y comunicaciones, así como de la administración de los mismos. También se evaluaron temas referidos al contenido presupuestario de las compras tramitadas; el cumplimiento de la normativa que regula estas contrataciones; la responsabilidad de los proveedores; las especificaciones del cartel, las características y recomendaciones técnicas; la elaboración de los contratos; la aprobación de las alternativas de solución; la contratación de profesionales y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional para completar el proceso de compras de licencias y equipo.

OBSERVACIONES

A) PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS

Como parte del plan de tratamiento para minimizar los riesgos identificados en la implementación del SEVRI de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), en el Departamento Sistemas de Información se elaboró un documento fechado en el 2007 que contiene las *“Normas para la Prestación de Servicios en Sistemas de Información por parte de Terceros”*.

Sin embargo, se corroboró que las acciones indicadas en estas normas no han sido aplicadas. También se determinó que las acciones definidas en este documento no están orientadas a controlar el acceso a los activos, información y otros aspectos que comprende la norma ISO 27001, la cual fue utilizada como referencia durante el respectivo análisis de riesgos.

La jefatura del Departamento citado que tiene la responsabilidad de implementar el plan de tratamiento, manifestó que las acciones no se aplicaron debido a que el borrador del documento que contiene la norma no fue aprobado, por lo que se tomó la decisión de asumir el riesgo. Sin embargo, no existe un informe que incluya la razón por la que no se aprobaron las normas citadas, ni tampoco fue suministrado ningún documento con las acciones que podrían ser implementadas para controlar los riesgos identificados en esta dependencia.

La situación comentada incrementa la probabilidad de que se materialicen los riesgos identificados en la DTI, considerando que en la actualidad se utiliza la práctica de contratar terceros para brindar mantenimiento, no solo a la plataforma tecnológica (hardware) de los sistemas de información de la CNFL, sino también para su mantenimiento y desarrollo; razón por la cual personas ajenas a la empresa tienen acceso al equipo y a la información respectiva.

La valoración de los riesgos es un componente fundamental de todo sistema de control interno, por lo que el aspecto mencionado también podría afectar la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos identificados. Además, podría ocasionar que no se logren los objetivos definidos para cada proceso.

...

RECOMENDACIÓN (*proceso de riesgo*)

Girar instrucciones para que se elabore un documento que incluya la justificación por la que no se aprobaron las “*Normas para la Prestación de Servicios en Sistemas de Información por parte de Terceros*”, como parte del plan de tratamiento para minimizar los riesgos identificados en la implementación del SEVRI de la DTI. En ese sentido, es conveniente establecer una alternativa que comprenda las acciones que podrían ser aplicadas para controlar los riesgos identificados en esta dependencia. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para verificar que estas acciones sean atendidas en los plazos establecidos.

B) CONTRATACION DE SERVICIOS

Mediante la revisión de algunas solicitudes de contratación de servicios que fueron preparadas por la DTI, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

a) La solicitud 2281 del 25-06-10 se tramitó para la “*Contratación de una consultoría para la Migración de las plataformas de MS Windows Server 2003, MS Exchange Server 2003, MS ISA 2006 y diseño de gestión por procesos, y normativa relativa al Departamento de Usuario Final de DTI en la CNFL*”. En la justificación de la misma se indicó lo siguiente:

“Se requiere de esta contratación de servicios de consultoría, para migrar la plataforma de Windows Server 2003, Exchange Server 2003 e ISA server 2006, a una nueva versión, para agregar nuevas funcionalidades entre ellas mayor fiabilidad,

disponibilidad, escalabilidad, rendimiento a nivel empresarial, seguridad entre otras. Incluye la implementación del System Center para el control de inventarios de licencias, hardware, instalación de aplicaciones, monitoreo y otros.

Adicionalmente, el diseño, desarrollo e implementación de la gestión por procesos del Departamento Usuario, para poder cumplir con la normativa”

b) La solicitud 3706 del 11-10-10 se tramitó para la *“Ampliación de un 90% de la contratación Siaco 2281, orden de suministro de servicios N° 3279-2010, con los siguientes requerimientos, suministrados por la Licenciada Katherine Monge, de la Sección Sistemas Administrativos. Por lo extenso del documento, se remite vía correo electrónico a la Sección de Proveeduría”*. En la justificación de la misma se indicó lo siguiente:

“Se genera esta solicitud, con los recursos asignados vía modificación interna, aprobada el viernes 08/10/10. Justificación: Para ampliación de un 90% de la contratación Siaco 2281, orden de suministro de servicios N° 3279-2010. Compromiso N° 824-2010. Esta orden está adjudicada a la Empresa Datasoft NetSolutions S.A., por la suma de ¢18.500.000.00. Con la ampliación de un 90%, proponemos atender una recomendación de la Empresa Auditora KPMG, para que la DTI., cuente con una herramienta Service Desk, que permita brindar soporte, en la atención y respuesta de averías de TI”.

Referente a lo indicado en los dos incisos anteriores, se determinó que la solicitud original (N° 2281) se tramitó para recibir una consultoría para la migración de diferentes plataformas, mientras que en la solicitud de ampliación (N° 3706) se anotó que es para adquirir una herramienta que permita brindar soporte, en la atención y respuesta de averías de TI. La jefatura del Departamento Usuario manifestó que la ampliación de la contratación si corresponde a una ampliación de la consultoría, pues la herramienta pertenece al grupo de software de Microsoft con licencia corporativa, de la cual la CNFL puede hacer uso.

c) La solicitud N° 1284 del 23-04-08 se tramitó para el *“DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS. Contratación de un analista de sistemas de información por un periodo de 24 meses, para implementar mejoras en el sistema SIAPRO. Debe tener conocimiento en SQL, PL/SQL y experiencia con las herramientas Oracle*Forms y Oracle*Report versión 6i o superior. Es deseable conocimiento en Oracle Application Express (APEX) o HTML DB”*. En la justificación se indicó lo siguiente:

“Un analista de sistemas para dotar a la CNFL de un sistema de información SIAPRO (Sistema de Aprovisionamiento) mejor adaptado a su entorno dinámico y para la satisfacción de requerimientos de los usuarios, con el objetivo de apoyar la ejecución

de las labores de la Sección Almacén y mejorar su planificación y control. Se asegura el contenido presupuestario para 5 meses del 2008; años subsiguientes están sujetos a la aprobación presupuestaria correspondiente. Complemento del SIACO 565-08, por anulación de adjudicación del SIACO 4149-07”.

d) La solicitud N° 28 del 19-11-10 se confeccionó para: *“DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS. Contratación de tres analistas de sistemas de información por un periodo de 22 meses, para continuar con la implementación del Proyecto AIDI, destinado a sustituir el SIAPRO. Deben tener conocimiento y experiencia en herramientas SQL, PL/SQL y ORACLE APEX”.* En la justificación de la misma se indicó lo siguiente:

“Para dotar a la CNFL de un sistema de información para la gestión del aprovisionamiento, mejor adaptado a su entorno dinámico para la satisfacción de requerimientos de los usuarios, con el objetivo de apoyar las labores de la Sección Almacén y mejorar su planificación y control. Recursos humanos requeridos para la AMPLIACIÓN del contrato 2008LA-000008-PROV y CONTINUIDAD de los SIACOS 565 Y 1284 del año 2008. Se envía adicionalmente requerimiento de contratación. Se cuenta con contenido presupuestario aprobado para el 2011, años subsiguientes sujetos a aprobación presupuestaria”.

Respecto de lo anotado en los dos incisos anteriores, se determinó que en la justificación de la solicitud original (N° 1284) se detalla que es para efectuar modificaciones y mejoras al SIAPRO. No obstante, en la justificación de la solicitud de la ampliación (N° 28) se anotó que es para la implementación de un nuevo sistema.

El funcionario encargado de esta actividad en la DTI, manifestó que debido a la forma en que evolucionó la implementación de las mejoras al SIAPRO (errores en programación, el diseño que se encontraron y lo avanzado de la contratación), se decidió transformar las mejoras en un nuevo sistema denominado AIDI, razón por la que en la solicitud de la ampliación de la contratación se indicó que era para un nuevo sistema.

Los asuntos mencionados se pueden estar presentando debido a una incorrecta interpretación y aplicación del artículo 17 del Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del ICE. Los funcionarios encargados de esta actividad en la DTI, manifestaron que las solicitudes se tramitaron de esa forma porque en ese momento existían necesidades que debían ser atendidas. También comunicaron que quisieron aprovechar el conocimiento que tiene la CNFL de estos proveedores, por haberlos contratado anteriormente.

Cabe destacar que en las dos ampliaciones tramitadas que se citan en los incisos b) y d) de esta observación, no se hace referencia a que se deben mantener las condiciones de la contratación original (precio, tiempos de entrega, características técnicas, etc.)

Los aspectos comentados podrían ocasionar el incumplimiento de la normativa que regula estas actividades.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Girar instrucciones para que en futuras ampliaciones de contrataciones de bienes y servicios que tramite la DTI, los funcionarios encargados indiquen que la ampliación es un complemento de la contratación original y que se mantienen las condiciones de la misma (precio, tiempo de entrega, características técnicas, etc). Es necesario que antes de llevar a cabo las solicitudes de ampliación, se realice un análisis que respalde adecuadamente la conveniencia de los requerimientos que deben ser atendidos. Asimismo, se debe recordar al personal responsable de esta actividad en la DTI, la importancia de cumplir lo que establece el artículo 17 del Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del ICE.

C) DESEMPEÑO Y VULNERABILIDAD DE LA RED

Mediante la Solicitud de Suministro de Servicios N° 3493 del 24-09-10, el Departamento Infraestructura tramitó la contratación de la empresa ITS Infocomunicación para efectuar un estudio de desempeño y análisis de vulnerabilidades de la red de infocomunicación de la CNFL, con un costo de ¢21,000,000.00. En enero de 2011 esta empresa suministró el "*Informe Técnico de Diagnóstico de Seguridad y Desempeño de la Red*", el cual incluía 204 hallazgos. Para atender estos hallazgos se elaboró un plan de acción, cuya atención se inició en diciembre de 2011 (11 meses después de emitido el informe) y a la fecha de este estudio de auditoría no se habían implementado todas las acciones establecidas.

La situación comentada se presenta debido a que la Administración no ha definido formalmente cuales serían los funcionarios encargados de aplicar las acciones para atender cada uno de los hallazgos determinados, ni tampoco se efectuó el seguimiento requerido. La jefatura de la DTI manifestó que existieron dependencias a las cuales se les solicitó su participación para subsanar estos hallazgos, pero no se obtuvo su cooperación.

El aspecto mencionado podría ocasionar que se materialice el riesgo derivado de los hallazgos que se detallan en el informe, tales como los que corresponden al desempeño y a la vulnerabilidad de la red de infocomunicación. Además, al no realizar las acciones requeridas no se están aprovechando los recursos financieros utilizados en la contratación de la empresa consultora.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

1) Preparar un documento que comprenda las razones por las cuales, no han sido aplicadas las acciones detalladas en el plan elaborado para subsanar las vulnerabilidades comunicadas por la empresa consultora (“Informe Técnico de Diagnostico de Seguridad y Desempeño de la Red”). Es conveniente definir los plazos para la implantación de dichas acciones y efectuar el seguimiento requerido para lograr su cumplimiento en forma oportuna.

2) Girar instrucciones para que cuando se requiera colaboración entre dependencias de la DTI para llevar a cabo este tipo de actividades, la misma se solicite formalmente por escrito y se indique la asignación de las responsabilidades que le corresponde a cada una de ellas, incluyendo la respectiva definición de plazos.

D) CUMPLIMIENTO DE LEGISLACION

Se determinó que para llevar a cabo el trámite de pago a los proveedores de los servicios contratados, en algunos casos el funcionario encargado no verifica que el adjudicatario cumple el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS. También se corroboró que en otras oportunidades esta actividad es realizada por el administrador del contrato, para lo cual realiza la consulta al sitio de internet de la CCSS. Sin embargo, no fue suministrada documentación para respaldar que esa labor fue llevada a cabo.

La situación comentada se presenta por el incumplimiento de aspectos que la Sección Proveeduría solicita a los responsables de los servicios recibidos, mediante los respectivos memorandos que envía periódicamente. Este asunto podría ocasionar que se efectúen pagos a proveedores que se encuentran morosos en el pago de sus obligaciones a la CCSS, incumpliendo así lo establecido en la legislación citada.

...

RECOMENDACIÓN *(proceso de control)*

Girar instrucciones para que los funcionarios encargados de tramitar el pago a los proveedores de los servicios contratados, verifiquen que el adjudicatario cumple el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS. Es conveniente documentar la gestión efectuada para esos efectos.

E) INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE LA RED

Se determinó que en la Sección Electrónica Digital (SED) no existe un mecanismo para controlar la planificación, la ejecución y los recursos utilizados en los trabajos de instalación y mantenimiento de la red de infocomunicaciones. Tampoco se observó la existencia de un informe remitido a las jefaturas correspondientes, que comprenda indicadores referidos a la gestión que realiza la SED en relación con los trabajos ejecutados y en proceso (*lugar de instalación, tipo y cantidad de materiales utilizados, tiempo requerido, inventarios, funcionarios encargados, etc.*).

La situación comentada se presenta debido a que la Administración no ha emitido una directriz para contar con esta información. La ausencia de la misma podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar los resultados de esta actividad. También podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño, el control de los recursos utilizados, la medición de la calidad de las actividades que se llevan a cabo y la determinación del cumplimiento de los objetivos planteados por la DTI; así como una adecuada toma de decisiones por parte de la Administración. Además, dificulta determinar formalmente el lugar de ejecución de los proyectos, el consumo real de los materiales, el tiempo requerido y la calidad del servicio suministrado por la SED.

...

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Girar instrucciones para que en la SED se establezca un mecanismo, para controlar la planificación, la ejecución y los recursos utilizados en los proyectos de instalación y mantenimiento de la red de infocomunicaciones. Asimismo, es necesario que se elaboren informes periódicos que comprendan indicadores referidos a medir la gestión que realiza la SED en relación con los trabajos ejecutados y en proceso (*lugar de instalación, tipo y cantidad de materiales utilizados, tiempo requerido, inventarios, funcionarios encargados etc.*). Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, la frecuencia y a cuales jefaturas serán remitidos dichos informes.

F) ADQUISICION DE EQUIPO

Referente a la adquisición de tres tablet PC efectuada por el Departamento Usuario, se observaron las situaciones que se mencionan a continuación:

F.1 El Departamento Usuario inició las gestiones para la compra de este equipo, mediante la solicitud N° 1153 del 01-04-11 con un costo de ¢750,000.00. En la descripción de ese documento se anotó lo siguiente:

“Tablet PC con dimensiones de 10.1” máximo, peso máximo 620 g, 64 GB mínimo memoria interna y ranura para micro SD de hasta 32 GB, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, DNLA, Bluetooth v2.1, USB 2.0, salida TV, pantalla TFT touchscreen capacitivo, resolución 800 x 1280 pixels, Procesador NVIDIA Tegra 2 dual core 1GHz Cámara trasera y frontal con al menos 5x de zoom digital, con grabación de video, Android OS, v3.0, igual al modelo Galaxy Tab 10.1 marca Samsung”.

En la justificación de esta solicitud se indicó lo siguiente:

“Compra de Tablet PC para configurar y probar los sistemas de la CNFL en esa tecnología móvil, a fin de valorar la conveniencia de dotar a futuro de estos dispositivos a personal administrativo con necesidades de comunicación permanente y acceso a los sistemas desde cualquier punto de la compañía”.

F.2 La Sección Servicios al Usuario recomendó adjudicar la compra a la empresa Actualidad Técnica S.A. por un precio de ¢750,000.00. En el detalle de la oferta se observa lo siguiente:

“Samsung P1000 Galaxy Tablet, cámara principal de 3.2 megapixels, cámara frontal 1.3MP, GPS, WI-FI, reproductor de música y videos con soporte DivX, Bluetooth Stereo, integración con redes sociales y ranura microSD”

En la recomendación de adjudicación se anotó lo siguiente:

“Se recomienda la compra a la empresa PR Actualidad Técnica ya que cumple con los requerimientos y características técnicas. Además de ser el único proveedor que cotizó para este concurso de dos que fueron invitados (PR Actualidad y Spectrum Multimedia)”

F.3 El 26-04-11 se emitió la orden de compra N° 1547 para adquirir este equipo por la suma de \$2,030.61. En el detalle se indicó lo siguiente:

“Tablet PC, Modelo Galaxy Tab 10.1 Marca Samsung. Con dimensiones de 10.1” máximo, peso máximo 620 g, 64 GB mínimo memoria interna y ranura para micro SD de hasta 32 GB, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, DNLA, Bluetooth v2.1, USB 2.0, salida TV, pantalla

TFT touchscreen capacitivo, resolución 800 x 1280 pixels, Procesador NVIDIA Tegra 2 dual core 1GHz Cama trasera y frontal con al menos 5x de zoom digital, con grabación de video, Android OS, v3.0.”

F.4 También se observó que en la descripción del equipo que se incluye la factura proforma N° 29352 del 04-07-11, para respaldar el pago se detalla lo siguiente:

“...Samsung P1000 Galaxy Tablet 016GB 3G Wifi 7” Número de Parte: P100SAM”

Referente a lo indicado en los incisos anteriores, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Esta compra se llevó a cabo considerando la conveniencia de utilizar nuevas tecnologías. Sin embargo, no se suministró un documento que incluya el resultado del análisis efectuado para justificar la necesidad de la adquisición de este equipo, así como también de las características que debían cumplir.

b) No se suministró un documento formal que detalle la justificación por la cual se recibió un equipo con características diferentes de las solicitadas por el Departamento Usuario.

c) No se determinó que exista evidencia documental de las pruebas que fueron realizadas a los equipos después de su adquisición, para verificar si cumplían el objetivo para el cual fueron adquiridos.

Las situaciones comentadas se están presentando debido a la ausencia de una directriz emitida por parte de la Administración, estableciendo que se debe disponer de esta documentación cuando se lleve a cabo cualquier tipo de adquisiciones.

La falta de la documentación indicada en el punto a), le dificulta al personal de la DTI tener a disposición información relevante para evitar duplicidad de esfuerzos en compras similares. Asimismo, lo mencionado en el punto b) podría ocasionar que el equipo solicitado no se ajuste a las necesidades del usuario final. Referente a lo señalado en el punto c), este aspecto limita que el conocimiento obtenido de las pruebas efectuadas a los equipos; pueda ser utilizado por otras dependencias para realizar comparaciones relacionadas con futuras adquisiciones de estos dispositivos.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Girar instrucciones para que se prepare un informe, que comprenda los inconvenientes por los cuales no se documentó el análisis efectuado por el Departamento Usuario para justificar la necesidad de la adquisición del equipo citado. En ese sentido, es conveniente que al tramitar solicitudes de compra de equipo de cómputo, se justifique la configuración que se está solicitando.

2) Girar instrucciones para que en el Departamento Usuario, se prepare un documento formal que detalle la justificación por la cual se recibió equipo con características diferentes de las solicitadas.

3) Girar instrucciones para que en el Departamento Usuario, se prepare un documento formal que detalle las pruebas que se le realizaron a estos artículos, así como las que en lo sucesivo serán aplicadas a equipo de cómputo después de su adquisición, con el propósito de verificar que cumplen el objetivo para el cual se compraron. Es conveniente mantener esta información disponible para otras dependencias, de manera que puedan efectuar comparaciones en relación con futuras contrataciones.

3.1.1.6 AUD-190 enviado el 20 de julio

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en las Secciones Administración de la Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento de la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. También se evaluaron temas referidos a la coordinación que existe entre las áreas involucradas para llevar a cabo la administración de la infraestructura; la seguridad física y lógica; la ejecución de los mantenimientos; la existencia de indicadores de calidad; la capacidad y el desempeño; la administración de los problemas e Incidentes y los servicios prestados por terceros.

OBSERVACIONES

A) ADMINISTRACION DE REDES

Entre el Departamento Infraestructura (DI) de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) y el Departamento Comunicaciones (DC) de la Dirección Distribución (DD), se coordinan labores relacionadas con la gestión de administrar las redes de comunicación. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Entre estas dependencias no se realiza una coordinación formal, pues aunque existen varios documentos a nivel de borrador que evidencian esa posibilidad, los mismos no han sido oficializados por las instancias correspondientes (jefaturas de dirección).

b) En el documento denominado “Estándares de infraestructura”, no se incluye un apartado de los que corresponden a las redes de comunicación. Cabe mencionar que se observaron documentos a nivel de borrador que estarían orientados a solventar el aspecto mencionado, pero aún no se ha cumplido lo requerido.

La jefatura del DC manifestó que su criterio es que la rectoría en este campo procede solo para las redes LAN (*siglas de local área network, red de área local que conecta los ordenadores en un área relativamente pequeña y predeterminada, como una habitación, un edificio o un conjunto de edificios*), no así para los servicios de la red WAN (*siglas de Wide Área Network, red de área amplia que conecta los ordenadores en una zona geográfica relativamente grande*), ni para la red telefónica (*incluida la telefonía IP que es una tecnología que permite integrar en una misma red - basada en protocolo IP - las comunicaciones de voz y datos*), ni la radiocomunicación.

c) La coordinación de los servicios que las dependencias citadas se brindan entre sí, no ha sido formalizada por escrito. Las jefaturas manifestaron que para regular esta situación se podrían establecer “Acuerdos de nivel de servicio” (*SLA, por sus siglas en inglés*).

d) No se suministró evidencia documental de la función rectora que debería desempeñar la DTI en relación con los servicios de administración de las redes de comunicación, ni de la referida a la totalidad de los servicios de TIC que se brindan en la CNFL. Al respecto, en el marco de referencia para ejercer la rectoría de las TIC (*políticas y objetivos para la gestión de las TIC*) existe un apartado para regular lo relacionado con el ámbito de “Entrega de servicios y soporte” (*“el día a día”, en este caso, en el mantenimiento y soporte de las redes*

de comunicación), pero en la Directriz sobre la rectoría no se hace mención explícita de este alcance.

Las situaciones comentadas podrían poner en riesgo la concordancia de la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en relación con la estrategia empresarial, el equilibrio en la asignación de recursos, la adecuada atención de los requerimientos de las áreas de la CNFL y un apropiado desempeño en la prestación de los servicios de TIC que se desarrollen interna o externamente.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de dirección*)

1) Establecer por escrito los aspectos relacionados con la coordinación formal que debe existir entre el DI y el DC, referida a la gestión de administrar las redes de comunicación de la CNFL. Es conveniente tomar en cuenta los documentos a nivel de borrador que han sido preparados por los departamentos citados. Asimismo, es necesario que una vez ejecutada esta actividad, dichos documentos se oficialicen mediante las instancias correspondientes.

(*proceso de dirección*)

2) Revisar el documento que contiene la Directriz sobre la rectoría en la gestión de las TIC, con el objetivo de actualizar su contenido en función de lo señalado en el inciso b) de esta observación; así como para incluir otras oportunidades de mejora que la Administración estime pertinentes.

(*proceso de control*)

3) Cumplir el requerimiento del documento que contiene los “Estándares de infraestructura”, tomando en cuenta lo que se determine para atender el aspecto planteado en la recomendación N° 2 de este informe. En el documento citado es conveniente incluir asuntos relacionados con los servicios de administración de redes de comunicación no propios de la DTI.

(*proceso de dirección*)

4) Evaluar la conveniencia de implementar “Acuerdos de nivel de servicio” entre el DI y el DC, con el propósito de coordinar los servicios de red que se requieran brindar entre estas dos dependencias.

(proceso de riesgo)

5) Establecer un mecanismo a nivel de la DTI, que permita evidenciar el ejercicio de la rectoría de esta dependencia respecto de los servicios de administración de las redes de comunicación. Asimismo, es conveniente analizar la posibilidad de implementar dicho mecanismo para la totalidad de los servicios de TIC que se brindan en la CNFL.

3.1.1.7 AUD-191 enviado el 20 de julio

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Información Geográfica-SIGEL)*

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento del software y hardware del Sistema Información Geográfica (SIGEL). También se evaluaron temas referidos a la administración y la funcionalidad de este sistema, tales como la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; así como la contratación de servicios de TIC para brindar el soporte y mantenimiento del sistema. Asimismo, se evaluaron aspectos relacionados con el registro de los recursos de TIC; la continuidad de los servicios de la aplicación; el desempeño y la capacidad de los recursos tecnológicos.

OBSERVACIONES

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 si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos del subproceso para mantener sistemas automatizados de información.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que en la Sección Información Geográfica se están aplicando las acciones definidas, para

controlarse que no se materialicen los riesgos del subproceso relacionado con mantener sistemas automatizados de información del SIGEL.

B) ACTIVIDAD

Evaluar la gestión de administración del sistema, la interacción entre la administración de la aplicación y los usuarios, los técnicos especializados internos de TIC y los proveedores externos; así como que en la funcionalidad del aplicativo se haya incorporado el cumplimiento de la normativa respectiva.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de documentos que se generan en la operación del SIGEL, se corroboró que se realiza una adecuada coordinación entre el administrador del sistema, los usuarios y los técnicos de la DTI. Asimismo, no se identificó que existieran contratos de mantenimiento con proveedores externos. Respecto de los requerimientos para la funcionalidad del aplicativo (protocolos de seguridad), se constató que cumple la normativa respectiva. La seguridad lógica no es posible evaluarla porque este software fue comprado a un proveedor externo.

C) ACTIVIDAD

Verificar la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios, así como el entrenamiento para lograr el uso y la operación correcta de las aplicaciones y la infraestructura. Además, evaluar el proceso, procedimientos y acciones para la administración de la seguridad lógica.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se comprobó la disponibilidad de documentación relacionada con los manuales operativos y técnicos para los usuarios, así como la respectiva información en línea. Además, se constató que para llevar a cabo el entrenamiento en el uso y operación de las aplicaciones y la infraestructura, existe coordinación entre la administración del sistema y los usuarios.

En cuanto a la administración de la seguridad lógica, se determinó que existen mecanismos para controlar la integridad de la información almacenada en la base de datos. Esta se encuentra en un servidor virtualizado, que permite optimizar recursos por la utilización de infraestructura “*redundada*” y “*clusterizada*”. Esta tecnología permite controlar y salvaguardar la información generada, mediante la revisión de “logs” y los reportes de salida, en los que se muestra el estado del archivo y su posición actual.

Asimismo, se identificó individualmente a cada usuario y sus actividades en el sistema, determinándose que cada usuario tiene un “*login*” único y en el “*log de uso actual*” se indican las actividades en tiempo real. Al respecto, se concluyó

que el SIGEL cumple los cuatro pilares de la administración de la seguridad lógica (integridad, disponibilidad, confidencialidad y autenticación).

D) ACTIVIDAD

Determinar la existencia de controles para lograr la consistencia, exactitud, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de la aplicación en sus fases de entrada y procesamiento; así como determinar si la totalidad de los reportes de salida son utilizados por los usuarios.

RESULTADOS OBTENIDOS

Debido a que el servidor de este sistema se encuentra virtualizado, se comprobó que existen controles establecidos para garantizar la consistencia, exactitud, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los datos en las fases de entrada y procesamiento. Asimismo, su protocolo de respaldo diario se encuentra bajo la custodia del Banco Nacional de Costa Rica. Además, se verificó que los reportes de salida del SIGEL son utilizados en su totalidad y tienen la posibilidad de ser modificados según las necesidades del usuario final.

E) ACTIVIDAD

Constatar la existencia de mecanismos para lograr que las tareas, responsabilidades y calificaciones de los proveedores externos estén claramente definidas, se cumplan y satisfagan los requerimientos de la aplicación.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de documentos suministrados por el administrador del SIGEL, se constató que las tareas, responsabilidades y calificaciones de los proveedores externos, se encuentran claramente definidas y superan los requerimientos de la aplicación en la CNFL. Cabe indicar que el SIGEL está desarrollado en ArcGis, que es un software elaborado para empresas de servicio eléctrico y geógrafo de gran tamaño.

F) ACTIVIDAD

Corroborar que el mantenimiento del software esté adecuadamente sustentado en procesos sistemáticos, debidamente validados y que cumplan los requerimientos del negocio.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de documentos suministrados por el administrador del SIGEL, se determinó que el mantenimiento del software está adecuadamente sustentado en procesos sistemáticos, debidamente validados y cumplen los requerimientos del negocio. Este software fue comprado a un único proveedor a nivel mundial y solo se reciben las actualizaciones anuales que la casa matriz

envía a todos sus clientes; a nivel local no existe un mecanismo para controlar el servicio recibido.

G) ACTIVIDAD

Evaluar la estrategia de mantenimiento de la infraestructura que soporta la aplicación y el control de los cambios, incluyendo una revisión periódica que considere la actualización y las necesidades del negocio.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los documentos suministrados, se verificó que el mantenimiento de la infraestructura para el SIGEL y el control de los cambios, incluyendo una revisión periódica que considera la actualización y las necesidades del negocio, se lleva a cabo como parte de la estrategia general de mantenimiento a cargo de la DTI.

H) ACTIVIDAD

Examinar el mecanismo para identificar y registrar los recursos de TIC, así como su configuración, localización física y un programa periódico de verificación que confirme su funcionalidad.

RESULTADOS OBTENIDOS

Como parte de la revisión de documentos suministrados por el encargado del mantenimiento del SIGEL, se analizó el mecanismo que controla la identificación y el registro de los recursos de TIC de este sistema. En dicho registro se detallan los componentes del software y hardware, la configuración, la localización física y el nombre de los usuarios. También se determinó que periódicamente se realiza el seguimiento respectivo para determinar la funcionalidad de los recursos. Asimismo, se verificó que se dispone de un plan de mantenimiento correctivo, según las averías reportadas por los usuarios.

I) ACTIVIDAD

Comprobar si se ha establecido un proceso sistemático de evaluación del desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos que soportan la aplicación, así como la existencia de controles para la protección física y ambiental de estos equipos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante el acceso a la base de datos (access) en la que se mantiene la información del SIGEL y el resultado de las pruebas de los tiempos de respuesta del sistema, se comprobó que existen mecanismos de windows y oracle que permiten evaluar el desempeño y la capacidad de los recursos tecnológicos que soportan esta aplicación. Es importante señalar que todos los equipos que

pertenecen a SIGEL tienen su respectiva UPS en ambientes de 23° o 24° C, lo cual propicia la protección física y ambiental de los mismos.

J) ACTIVIDAD

Revisar los aspectos establecidos sobre la continuidad de los servicios de la aplicación; revisar específicamente lo concerniente a planes alternativos, el respaldo y recuperación de la información.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se observó la existencia de los servidores PC21Sigel01, PC21Sigel02, imageserver (corre en PC21Sigel02 y PC21sigeldes), así como los procedimientos y la infraestructura necesaria para asegurar la continuidad del servicio de la aplicación. También se cuenta con planes de continuidad, considerando que los servidores del SIGEL se encuentran virtualizados y en caso de contingencia, los roles correspondientes son responsabilidad de la Sección Soporte de Infraestructura. Asimismo, se comprobó que los respaldos se efectúan diariamente y se mantienen durante un mes, los cuales luego son enviados al BNCR para su custodia. La recuperación de la información se realiza a solicitud de los interesados, mediante el reporte de averías y el mantenimiento de la base datos.

K) ACTIVIDAD

Examinar si los servicios de TIC contratados para brindar soporte y mantenimiento a este sistema, fueron aprobados por el nivel que corresponde y si obedece a estudios previos que determinen la necesidad real de la contratación, en los cuales se definieron alternativas de solución y los requerimientos técnicos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se determinó que no existen servicios de TIC contratados para el SIGEL, debido a que es un producto de proveedor único a nivel mundial (ArcGis), del cual se reciben las actualizaciones anuales correspondientes.

L) ACTIVIDAD

Verificar si la contratación de servicios profesionales para brindar soporte y mantenimiento a este sistema, corresponde a la solución de asuntos específicos y no para atender actividades permanentes; así como que se estén utilizando eficientemente, según las necesidades definidas

RESULTADOS OBTENIDOS

Se determinó que no existen contrataciones de servicios profesionales para brindar soporte y mantenimiento a este sistema, ni para la solución de asuntos

específicos, ni para atender actividades permanentes. Mediante la revisión de las órdenes de servicios suministradas por el encargado administrativo de la Sección Sistema de Información Geográfico, se observó que cinco profesionales (geógrafos de la UCR y UNA) se encuentran disponibles para atender asuntos específicos, como el ingreso de medidores a la plataforma del ArcGis. Sin embargo, esta labor no tiene relación con brindar soporte y mantenimiento al sistema.

M) ACTIVIDAD

Determinar si en relación con los riesgos y los controles identificados que se encuentran implícitos en las actividades anteriores, amerita analizar algún aspecto adicional relevante.

RESULTADOS OBTENIDOS

No se determinaron otros aspectos adicionales de relevancia.

3.1.1.8 AUD-201 enviado el 30 de julio

ASUNTO: *administrar las tecnologías de información y comunicaciones (este tema se evaluó en el Área Gestión Administrativa y Técnica y en el Archivo Central)*

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de administrar las tecnologías de información y comunicaciones. También se evaluaron temas referidos al cumplimiento de la Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos (emitida por el Ministerio de Cultura y Juventud), en relación con la gestión y conservación de la información en archivos electrónicos.

OBSERVACIONES

A) SEGURIDAD FISICA

En el proceso de implementación de la gestión documental por medios automáticos en diferentes dependencias de la CNFL, los funcionarios encargados del Archivo Central emiten recomendaciones sobre aspectos ambientales. Sin embargo, se determinó que en este proceso no se lleva a cabo la evaluación de la seguridad física en esos centros de trabajo (protección de

dispositivos contra fluctuaciones de voltaje anormales, existencia de unidades de respaldo de corriente eléctrica con reguladores de voltaje, etc.).

La jefatura del Archivo Central, el 26-06-12 manifestó lo siguiente:

"... Esta parte no se le da seguimiento ni se dan recomendaciones sobre este tema solo se revisa a nivel ambiental (tal como aire acondicionado, acceso, estantería, etc.)..."

La omisión de revisar aspectos de seguridad física, no propicia que se apliquen medidas de protección tendentes a contribuir con el funcionamiento continuo del suministro de energía eléctrica, el cableado de datos y las comunicaciones inalámbricas de los diferentes dispositivos que se requieren para lograr una gestión documental efectiva. Además, se estaría incumpliendo la aplicación del capítulo III, inciso 7 de la *"Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos"*, emitida por el Ministerio de Cultura y Juventud.

...

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

Girar instrucciones para que en el proceso de implementación de la gestión documental por medios automáticos que realizan los encargados del Archivo Central en diferentes dependencias de la CNFL, también se revisen aspectos relacionados con la seguridad física. Es conveniente documentar los resultados que se obtengan al llevar a cabo de esta actividad y comunicarlos a las dependencias que correspondan.

B) ARCHIVOS ELECTRONICOS

Las labores que realizan los funcionarios del Archivo Central en relación con la gestión documental (creación, organización, utilización y conservación), se llevan a cabo de forma manual y no mediante soporte electrónico. Al respecto, no fue suministrado un documento que contenga un análisis formal para determinar la viabilidad de contar con la automatización de dichas actividades en un plazo razonable.

La jefatura del Archivo Central, el 26-06-12 manifestó lo siguiente:

"... Para el archivo central no se ha automatizado se maneja manual y controles en excel; sin embargo, no se ha investigado sobre este aspecto..."

También se determinó que no se ha llevado a cabo una coordinación formal con el administrador del Orb-e (administrador de correspondencia), para evaluar la posibilidad de utilizar este sistema para automatizar las labores respectivas.

El jefe de Análisis Administrativo y la jefatura del Archivo Central, el 19-07-12 indicaron lo siguiente:

"...parte de la causa se debe a la disponibilidad limitada del administrador a nivel institucional; asimismo, se considera que este aspecto no se tomará como parte del proyecto de gestión documental dado que éste se cerró con el contenido presupuestario del 2011; pero se tomará las acciones respectivas como parte de las actividades del archivo central..."

El administrador del sistema Orb-e, mediante un correo electrónico del 12-07-12 comunicó lo siguiente:

"...la implementación de la herramienta en todas las dependencias de la compañía está sujeta al cronograma establecido por los encargados del Proyecto, el cual, se ha procurado cumplir a tiempo en la medida de lo posible, anteponiendo aspectos de calidad y seguridad del servicio que ofrece la aplicación. Por tanto, en el caso del Archivo Central, no se han automatizado los procesos a través del Orbe por orden del cronograma..."

Los aspectos comentados dificultan promover la eficiencia y eficacia de las actividades relacionadas con la gestión documental que se llevan a cabo en el Archivo Central. También podría afectar la atención oportuna de los usuarios que requieran información que custodia esta dependencia. Además, al no existir coordinación con el administrador del sistema Orb-e, puede ocasionar que los recursos no se aprovechen en su totalidad de forma adecuada.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de dirección)*

1) Girar instrucciones para que se realice un análisis formal que determine la conveniencia de disponer en un plazo razonable, de la automatización de las actividades que se ejecutan en el Archivo Central en relación con la gestión documental. Es conveniente evidenciar los resultados obtenidos y con base en los mismos, efectuar las acciones que correspondan.

2) Girar instrucciones para que se coordine formalmente con el administrador del Orb-e, la viabilidad de utilizar este sistema para automatizar las actividades que se llevan a cabo en el Archivo Central.

3.1.1.9 AUD-203 enviado el 31 de julio

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en la Sección Operaciones y Procesamiento de la Información y en Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados)*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas, para evitar que se materialicen los riesgos relacionados con dotar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones que lleva a cabo la Sección Operaciones y Procesamiento de la Información. También se evaluaron temas que comprenden la administración y los componentes de la infraestructura utilizada en los servidores; la seguridad física y lógica; la ejecución de los mantenimientos; la administración del desempeño y capacidad para lograr la continuidad del negocio; la administración de problemas e incidentes y el cumplimiento de los contratos por los servicios prestados por terceros.

OBSERVACIONES

A) CONTROL INTERNO

La Sección Operaciones y Procesamiento de la Información formuló un plan de acción para minimizar las brechas de control interno (período comprendido entre el 01-02-12 y el 31-12-12), según el resultado de la autoevaluación anual que realizaron en coordinación con la Comisión de Control Interno. Sin embargo, no se determinó la existencia de documentación referida a una estrategia para aplicar las actividades establecidas en este plan, ni la justificación formal de los aspectos que no han permitido la ejecución de dichas acciones.

La jefatura de esa dependencia, el 31-07-12 manifestó lo siguiente:

"Se han realizado acciones diarias, sin embargo no se han documentado por falta de tiempo".

El aspecto mencionado dificulta efectuar el seguimiento oportuno para subsanar las debilidades de control relacionadas con la gestión que se lleva a cabo en esta dependencia, así como fomentar una cultura de control entre sus funcionarios.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Girar instrucciones para que en la Sección Operaciones y Procesamiento de la Información, se realicen oportunamente las actividades incorporadas en el plan de acción formulado para disminuir las brechas identificadas en la autoevaluación anual de control interno del último período. Asimismo, es necesario justificar de manera formal los casos en que estas no pueden ser llevadas a cabo.

3.1.2 AREA COMERCIAL

3.1.2.1 AUD-148 enviado el 20 de junio

ASUNTO: *gestión de cobro de recibos de servicios preferenciales (este tema se evaluó en las Secciones Gestión Social y Cobro Administrativo, Tesorería)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la gestión de cobro de recibos por servicios eléctricos. También se evaluaron temas referidos a la aplicación de los mecanismos que se utilizan para realizar la gestión de cobro; el cumplimiento de la legislación vigente; el periodo medio de cobro; los procesos de conexión y desconexión de servicios, así como el traslado de cuentas a incobrables.

OBSERVACIONES

A) INFORMES DE GESTION

Desde abril de 2011 no se preparan informes mensuales, que incluyan indicadores de las labores realizadas en relación con la gestión de cobro a cargo de la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo (SGSCA).

La jefatura de esta dependencia, el 02-03-12 manifestó lo siguiente:

“...la situación se presenta porque los listados que debe emitir el sistema de procesamiento comercial (SIPROCOM), que son base para estructurar los informes, están en etapa de consolidación...”

También comunicó que esta actividad está contemplada en la Fase II del desarrollo del sistema.

La ausencia de estos informes podría dificultar la obtención de criterios objetivos para evaluar el resultado de las funciones que efectúa la SGSCA y determinar el cumplimiento de los objetivos planteados, así como llevar a cabo el seguimiento de la gestión que ejecuta esta dependencia. También podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y medir la calidad de las actividades que se realizan.

...

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Girar instrucciones para que se continúen elaborando informes mensuales relacionados con la gestión a cargo de la SGSCA. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente incluir indicadores que permitan medir el resultado de las actividades que se llevan a cabo en esta dependencia.

B) GESTION DE COBRO

En la SGSCA no se está realizando la gestión de cobro de las facturas pendientes de los servicios eléctricos que se brindan a Instituciones Autónomas. Esta situación se presenta por el incumplimiento de lo establecido sobre este tema en el procedimiento denominado *“Gestión de Cobro a Clientes por Facturas Pendientes”*. El funcionario encargado de esta actividad en la SGSCA, el 28-02-12 manifestó lo siguiente:

“...Debido a las limitaciones en el suministro de información de SIPROCOM, desde abril de 2011, a la fecha, en la SGSCA no se ha revisado el estado de la facturación pendiente de Instituciones Autónomas. Desde el mes de enero 2012 se dispone en el sistema “Query Builder” del listado “FAQ 0270”, pendientes de Instituciones Autónomas y con base en esa información se procederá a retomar el análisis de la facturación pendiente correspondiente a Instituciones Autónomas...”

El aspecto citado podría dificultar la recuperación oportuna de los montos adeudados por el servicio prestado, lo que ocasionaría un aumento de la cuenta por cobrar de facturas pendientes de estas instituciones.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar instrucciones a los funcionarios encargados de la gestión de cobro en la SGSCA, para que cumplan lo establecido en el procedimiento que regula esta actividad, en lo que corresponde a servicios eléctricos que se brindan a Instituciones Autónomas.

C) DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Las sucursales no están remitiendo a la SGSCA la documentación correspondiente a las facturas pendientes de los servicios a nombre de municipios, escuelas y colegios, en las cuales la gestión de cobro resultó infructuosa. Esta situación se presenta por el incumplimiento de lo establecido sobre este tema en el procedimiento *“Gestión de Cobro a Clientes por Facturas Pendientes”*.

El asunto comentado ocasiona que la SCSCA no pueda iniciar el respectivo proceso legal, lo que repercute en los resultados de la gestión de cobro de estas facturas y en consecuencia, se incrementa este tipo de pendientes.

...

RECOMENDACION *(procesos de control)*

Girar instrucciones para que en las sucursales se cumpla lo establecido en el punto 6.69 del procedimiento *“Gestión de Cobro a Clientes por Facturas Pendientes”*. Es conveniente definir el plazo máximo en que la documentación requerida debe ser enviada a la SGSCA, de manera que el proceso legal de la gestión de cobro pueda ser llevado a cabo oportunamente.

D) TIPO DE PENDIENTES

Mediante la revisión del reporte *“FAQ-0270 Facturación de pendientes/consumidores”*, el cual se obtuvo utilizando la herramienta *“Query Builder”* (se aplica para extraer datos del SIPROCOM y generar reportes ya establecidos), se determinó que en las facturas pendientes por tipo consumidores se incluyen servicios que corresponden a Instituciones Autónomas, al ICE y a Municipios (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado).

El funcionario encargado de la gestión de cobro en la SGSCA, manifestó que esta situación podría ser ocasionada porque estos servicios pertenecen a contratos agrupados y en su oportunidad el SIPROCOM no permitió su inclusión en el tipo de cliente que corresponde. Sin embargo, no se observó que hubiera sido tramitada una solicitud de mantenimiento para subsanar la situación mencionada.

El aspecto comentado ocasiona que la información de facturas por tipo de pendientes que es obtenida mediante la herramienta *“Query Builder”* no sea

confiable, lo cual podría dificultar una adecuada toma de decisiones para llevar a cabo la gestión de cobro correspondiente.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar a la administración del SIPROCOM que se realice un mantenimiento para subsanar los aspectos que están ocasionado que en las facturas pendientes de tipo consumidores, se incorporen servicios que corresponden a Instituciones Autónomas, el ICE y Municipios. Es conveniente revisar la información incluida en el reporte “FAQ-0270 Facturación de pendientes/consumidores” o directamente la base de datos del sistema. Asimismo, se deben efectuar las acciones requeridas para excluir del tipo de pendientes consumidores, los servicios detallados en el Anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado.

E) MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

Mediante la revisión del reporte “FAQ-0270 Facturación de pendientes/municipios”, el cual se obtuvo el 02-03-12 utilizando la herramienta “Query Builder”, se determinó que existen 41 facturas pendientes de pago de la Municipalidad de San José por un monto de ₡4.093.940,00 (ver anexo N° 2 que se adjuntó al informe enviado).

La situación comentada se presenta debido a que no se ha efectuado la respectiva gestión de cobro de las facturas pendientes de estos servicios. El funcionario encargado de esta labor en la SGSCA, el 02-03-12 manifestó lo siguiente:

“...Esta situación se presenta ya que la Municipalidad de San José, suscribió un “contrato principal”, mediante el cual la CNFL efectúa un solo cobro por todos los servicios de electricidad, no obstante algunas de sus localizaciones no fueron consideradas dentro de ese contrato”. Al respecto, en la SGSCA se han realizado las gestiones telefónicas con la Municipalidad de San José, para que analicen la posibilidad de autorizar la agrupación de todos los servicios dentro del contrato principal...”

El aspecto mencionado dificulta la oportuna gestión de cobro de servicios a nombre de la Municipalidad de San José, ocasionando un incremento en la facturación pendiente de pago de ese municipio.

...

RECOMENDACIÓN *(proceso de dirección)*

Solicitar por escrito a la Municipalidad de San José, la posibilidad de incluir en el contrato principal suscrito con la CNFL, todos los servicios que se encuentran a nombre de ese Municipio. Es conveniente determinar cuáles facturas se encuentran pendientes de pago para gestionar el cobro de las mismas, así como de los servicios detallados en el Anexo N° 2 que se adjuntó al informe enviado.

3.1.2.2 AUD-197 enviado el 26 de julio

ASUNTO: *administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (este tema se evaluó la Sección Administración de Sistemas y Sucursales)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la utilización de las tarifas aprobadas por la ARESEP (en esta oportunidad se evaluaron las autorizadas mediante las resoluciones RRG-432 del 03-05-11 y RCR-786 del 09-03-12); si estas corresponden a los datos publicados en La Gaceta y si el pliego tarifario se aplica de conformidad con las regulaciones vigentes para estas operaciones.

OBSERVACIONES

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

Verificar 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 Procesamiento Comercial (SIPROCOM), el Departamento Consumidores y la Administración de este sistema se basan en el procedimiento *“Actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM”*.

También se corroboró que en los archivos de la Administración del SIPROCOM, existen documentos que respaldan el proceso que se realiza para actualizar el pliego tarifario en este sistema.

B) ACTIVIDAD

Evaluar si los datos de aumentos de tarifas que se incorporan al sistema, corresponden a los publicados en el diario oficial La Gaceta.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se comprobó que el Departamento Consumidores disminuyó las tarifas registradas en el SIPROCOM, con base en la resolución de la ARESEP RRG-432 del 03-05-11, la cual rige a partir del 01-04-12 (fue publicada en La Gaceta N°92 del 13-05-11).

También se corroboró que el Departamento Consumidores actualizó el aumento tarifario en los registros del SIPROCOM, con base en la resolución de la ARESEP RCR-786 del 09-03-12, la cual rige a partir de su publicación (La Gaceta N°81 del 26-04-12).

C) ACTIVIDAD

Revisar datos de las facturaciones efectuadas, con el propósito de comprobar que las tarifas autorizadas por la ARESEP fueron aplicadas correctamente.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información que corresponde a la muestra seleccionada (un servicio ubicado en cada una de las tarifas del pliego tarifario de la CNFL), se determinó que las tarifas autorizadas por la ARESEP que fueron publicadas en La Gaceta N° 92 del 13-05-11, se aplicaron correctamente en la facturación de los servicios de los clientes (se analizó el periodo comprendido entre el 01-04-12 y el 25-04-12).

También se comprobó que las tarifas autorizadas por la ARESEP en La Gaceta N° 81 del 26-04-12, fueron aplicadas correctamente en la facturación de los servicios de los clientes (se analizó el periodo comprendido entre el 26-04-12 y el 05-05-12).

Al revisar la aplicación de las tarifas incluidas en las resoluciones citadas, al utilizar el probador de tarifas del SIPROCOM (incluyendo los rangos de fechas y montos para estos periodos), se determinó que el consumo y el monto correspondiente a alumbrado público se estaban duplicando. No obstante, se

comprobó que la Administración del SIPROCOM ya tenía conocimiento de este problema y había confeccionado un reporte de avería para corregir esta situación.

3.1.2.3 AUD-202 enviado el 31 de julio

ASUNTO: atención telefónica a los clientes (este tema se evaluó en la Sección Servicios en Línea)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de atender telefónicamente a los clientes. También se evaluaron temas referidos al cumplimiento de la Ley 8220 (sobre protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y las normas de atención en el "call center"; los procedimientos aplicados para controlar la ejecución de los trámites realizados por los clientes; los requisitos establecidos en las solicitudes y la actualización en el sistema; la normativa que regula los daños por responsabilidad civil; la capacitación de los funcionarios que participan en estas actividades; la continuidad del servicio; la percepción de los servicios ofrecidos y la atención de las inconformidades que plantean los clientes.

OBSERVACIONES

A) INDICADORES DE GESTION

En la Sección Servicios en Línea (SSL) se elaboran informes mensuales que incluyen indicadores de la gestión a cargo de esta dependencia, para lo que se utiliza información obtenida del SIPROCOM y los reportes suministrados por el "call center".

Entre esos indicadores se observó que la meta del que corresponde a "*Tiempo promedio de atención del cliente por el agente de atención telefónica*", fue establecido en 4 minutos; pero durante el período comprendido entre febrero de 2011 y enero de 2012, el mismo refleja un valor promedio de 3.22 minutos.

La situación comentada refleja la posibilidad de ajustar la meta a los resultados que realmente se están obteniendo, sobre lo cual la jefatura de la SSL el 10-07-12 manifestó lo siguiente:

“...esta situación se presenta porque el indicador se definió utilizando como parámetro el tiempo de atención al cliente en ventanilla; no obstante, en la práctica se ha conversado con funcionarios del Sistema de Gestión Integrado y con el Director Comercial sobre la necesidad de efectuar un análisis general de todos los indicadores de la SSL, y si es necesario se procederá a su ajuste. Esta actividad no se ha llevado a cabo debido a que se han priorizado otras funciones, sin embargo, considera que en el transcurso de este semestre se procederá con el análisis respectivo.”

El aspecto señalado podría dificultar la obtención de criterios objetivos para evaluar y supervisar los resultados del tiempo empleado en la atención telefónica, así como efectuar el respectivo seguimiento. También podría afectar la distribución de tareas, asignación de responsabilidades y medir la eficiencia, efectividad, desempeño y calidad de los servicios que brinda esta dependencia, en relación con la atención al cliente vía telefónica.

...

RECOMENDACIÓN *(proceso de control)*

Girar instrucciones para que se analice la meta del indicador "*Tiempo promedio de atención del cliente por el agente de atención telefónica*", con el objetivo de establecer un valor que propicie la eficacia de las labores que llevan a cabo los funcionarios encargados de la atención al cliente en la SSL. Es necesario realizar un análisis general de todos los indicadores de la gestión que se lleva a cabo en esta dependencia. Con base en los resultados obtenidos, efectuar los ajustes correspondientes.

B) PROCEDIMIENTOS VIGENTES

Las labores que se llevan a cabo en la SSL se encuentran documentadas en el "*Manual de la Sección Servicios en Línea*" (código 4240 M 1), publicado el 13-12-11 en el sitio del Sistema de Gestión Integrado en la intranet. No obstante, la versión anterior del 02-10-06 (código 4140 M 1), aún se encuentra disponible en el sitio de Análisis Administrativo en la intranet.

...

La situación comentada podría ocasionar que las labores relacionadas con la atención al cliente que realizan los funcionarios de esta dependencia, se lleven a cabo con base en un manual desactualizado y por consiguiente, la calidad de los servicios ofrecidos no se ejecuten adecuadamente, afectando así la imagen empresarial.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Efectuar las acciones necesarias ante Análisis Administrativo, para que se elimine de la intranet el manual de la SSL del 02-10-06, porque se encuentra desactualizado. Asimismo, comunicar al personal de esta dependencia cual es el documento en el que deben basarse para llevar a cabo las labores asignadas. Es conveniente supervisar en forma periódica, que estos funcionarios apliquen los aspectos establecidos en los documentos vigentes que regulan la actividad de la SSL, según corresponda.

C) MONITOREO DE LA CALIDAD

La plataforma del sistema de telefonía IP CISCO, dispone de un mecanismo denominado “*Sistema administración de calidad CISCO*”, el cual permite a las jefaturas de la SSL monitorear oportunamente la calidad de la atención de llamadas telefónicas efectuadas por los clientes. Sin embargo, se determinó que esa labor de supervisión se realiza únicamente en casos específicos y no se documentan los resultados obtenidos.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar instrucciones para que el mecanismo denominado “*Sistema administración de calidad CISCO*”, sea utilizado en forma general para monitorear oportunamente la calidad de las llamadas telefónicas efectuadas por los clientes. Es conveniente documentar los resultados obtenidos al realizar esta actividad y aplicar las acciones que correspondan.

D) GESTION DE COBRO

Actualmente la SSL no realiza llamadas telefónicas a clientes que estén morosos con la CNFL, como parte de la gestión de cobro que lleva a cabo la empresa.

La jefatura de esta dependencia, el 10-07-12 manifestó lo siguiente:

“... con la implementación de la segunda etapa de SIPROCOM, se excluyó a la Sección Servicios en Línea de esa gestión, y esta labor se centralizó en las sucursales y en la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo. No obstante, se considera: que la SSL dispone de la plataforma tecnológica adecuada para realizar esta labor, sin embargo en este momento no se dispone del suficiente recurso humano.”

La administración del SIPROCOM (Soledad Fuentes R.), mediante el correo electrónico del 10-07-12 comunicó lo siguiente:

“Efectivamente las campañas se configuraron de manera que sea la Oficina que administra el contrato quien las ejecute y controle (Sucursales). Exceptuando a la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo, que manejan las campañas de gestión social (convenios).”

La situación comentada no propicia el aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles en la empresa, para llevar a cabo una actividad sustantiva como es la gestión de cobro. También limita la utilización de una alternativa para disminuir la morosidad entre los clientes y la cuenta por incobrables.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar instrucciones para que se determine la viabilidad y conveniencia de que la SSL participe en las campañas de gestión de cobro, mediante llamadas telefónicas a clientes que estén morosos con la CNFL. Es necesario elaborar un documento con la propuesta respectiva y comunicarla a las instancias que correspondan. En caso contrario, se requiere actualizar el punto 7.2.2 del manual de esta dependencia, en los aspectos que se relacionan con la gestión de cobro.

3.1.3 AREA DISTRIBUCION

3.1.3.1 AUD-116 enviado el 24 de abril

ASUNTO: *mantenimiento del sistema de distribución (este tema se evaluó en la red eléctrica subterránea y aérea)*

DIRIGIDO: Dirección Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la gestión del mantenimiento de la red eléctrica subterránea. También se evaluaron temas referidos a la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de estas obras, así como los recursos disponibles para efectuar esta

labor; la inspección física de los equipos instalados; la atención oportuna y el control del diagnóstico de las averías; el registro adecuado de la información que respalda las tareas realizadas y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional.

OBSERVACIONES

A) MANTENIMIENTO DE OBRAS

Como parte de las labores que le corresponden al personal del Área Distribución Subterránea, para eliminar focos de dengue realizan inspecciones, evacuaciones de agua de las cámaras y aplicación de insecticida de tipo biológico (Aqua Larve). Al respecto, se determinó que para el riesgo establecido en el SEVRI referido a *“Carencia de un programa de mantenimiento adecuado de la red subterránea”*, se identificó el control *“Programa de mantenimiento de la red subterránea”*. Sin embargo, no se observó la existencia de un documento que comprenda el programa que se debe ejecutar durante el 2012.

El funcionario encargado del mantenimiento subterráneo en esta dependencia, el 13-03-12 manifestó lo siguiente:

“...Aún no se ha confeccionado formalmente el plan de mantenimiento debido a la atención de las labores diarias. Cabe indicar que las actividades de mantenimiento requeridas y previstas el año anterior se están ejecutando...”

El no disponer de este documento para llevar a cabo las tareas de mantenimiento, podría afectar la toma de decisiones, la ejecución de las actividades y la revisión de los programas para ajustarlos a las condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos identificados. También podría dificultar que no se alcancen objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento obtenido en la ejecución de los programas anteriores.

...

RECOMENDACIONES *(procesos de riesgo)*

Girar instrucciones para que se realicen las siguientes actividades:

1) Preparar un documento que comprenda el programa de mantenimiento del 2012 para la red subterránea, de manera que se facilite la aplicación de controles que contribuyan a minimizar los riesgos establecidos en el SEVRI.

2) Revisar periódicamente el formulario de evaluación de controles del SEVRI que corresponde al Área Distribución Subterránea, con el propósito de verificar que los mecanismos definidos se utilizan en forma oportuna.

3.1.4 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.1.4.1 AUD-198 enviado el 26 de julio

ASUNTO: *generación de energía eléctrica (este tema se evaluó en la Sección Administración de la Energía)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos identificados por la administración respecto de la compra de energía al ICE; así como el trámite de revisión de la factura correspondiente y los procedimientos utilizados para verificar la calidad y cantidad de energía comprada.

OBSERVACIONES

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 si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos del subproceso para controlar la compra de energía eléctrica.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que en la Sección Administración de la Energía se están aplicando las acciones definidas, para controlar que no se materialicen los riesgos del subproceso relacionado con la compra de energía eléctrica.

B) ACTIVIDAD

Comprobar el seguimiento que se realiza del trámite de revisión de la factura por la compra de energía al ICE; así como evaluar los procedimientos aplicados para verificar la calidad y cantidad de energía comprada.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante el análisis de la documentación recopilada y del estudio efectuado del Sistema Medición y Calidad de la Energía (SIMEYCE), se comprobó que las facturas emitidas por el ICE por la compra de energía eléctrica, se revisan debidamente. Asimismo, se determinó que para verificar la calidad y cantidad de la energía comprada, se utilizan los procedimientos vigentes.

3.1.4.2 AUD-199 enviado el 27 de julio

ASUNTO: *generación de energía eléctrica (este tema se evaluó en las plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo)*

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la generación de energía eléctrica. También se evaluaron temas referidos a las plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo, tales como la disponibilidad de recursos, los procedimientos y la normativa aplicable, la afectación de factores externos a la CNFL y los mecanismos para controlar los rechazos y sobrecargas eléctricas, la instalación de protecciones, la atención de averías, así como la aplicación de directrices emitidas por la administración superior. Además, se verificó la eficiencia de los equipos y la capacidad de generación; los controles sobre deslizamientos de tierra, inundación en las plantas, ruptura de tubería de presión e incendios; la seguridad física e higiene de las instalaciones; la entrega de la energía a la red de distribución y el cumplimiento de las metas definidas en el POI para supervisar y construir el Proyecto de Rehabilitación Planta Hidroeléctrica Anonos.

OBSERVACIONES

A) MONITOREO Y VIGILANCIA

En la Sección Apoyo Técnico y Administrativo del Departamento Producción, existe un documento denominado: *"Programa de Monitoreo y Vigilancia de Infraestructura Civil de Plantas Hidroeléctricas"*, el cual fue confeccionado para

propiciar la seguridad de las presas, de tal forma que la administración conozca en forma oportuna el estado en que se encuentran esas estructuras. Al respecto, se determinó que no se han cumplido las actividades establecidas para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012; tampoco se suministró un documento formal que comprenda los inconvenientes que han impedido la ejecución de las mismas.

El funcionario encargado de la ejecución de este programa, el 29-05-2012 manifestó lo siguiente:

"No se ha podido ejecutar lo programado del PMVICPH, debido a que no se cuenta con contenido presupuestario para este año, por lo que se ha enfocado a la ejecución de tareas de monitoreo que no requieran presupuesto".

La no aplicación del programa en referencia, podría ocasionar que el monitoreo y la vigilancia de la infraestructura de las plantas, no se ejecute con base en las actividades definidas, lo que podría afectar las condiciones generales del servicio ofrecido y una adecuada toma de decisiones por parte de la Administración. Asimismo, se podría dificultar conocer el estado de las presas y por consiguiente, determinar el grado de riesgo en caso de una falla estructural, lo que ocasionaría impactos sociales, económicos y ambientales para la institución y afectaría la imagen de la CNFL como empresa de servicio público. También pueden presentarse situaciones como la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

1) Girar instrucciones para que se prepare un documento que comprenda las razones por las cuales no han sido atendidas las actividades establecidas en el "Programa de Monitoreo y Vigilancia de Infraestructura Civil de Plantas Hidroeléctricas", para el periodo comprendido entre enero y diciembre 2012. Es conveniente plantear por escrito ante las instancias correspondientes la necesidad de contar con el contenido presupuestario respectivo; con el fin de reducir la posibilidad de que se materialicen los riesgos definidos en el programa citado.

2) Efectuar las acciones requeridas para subsanar la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto. Es conveniente definir el plazo y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad.

3.1.5 AREA OTROS CONCEPTOS ESTUDIOS ESPECIALES

3.1.5.1 AUD-157 enviado el 29 de junio

ASUNTO: norma internacional de seguridad de la información-INTE ISO 27002:2005 (este tema se evaluó en el Sistema Administración de Contrataciones)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

El auditoraje se ejecutó para evaluar el cumplimiento de los objetivos de control relacionados con la seguridad física y lógica, incluidas en la Norma Internacional de Seguridad de la Información.

OBSERVACIONES

A) SEGURIDAD DE LA INFORMACION

El jefe de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) manifestó que la dependencia a su cargo ha adoptado la Norma Internacional de Seguridad de la Información INTE ISO 27002:2005 (en adelante Norma 27002), como una mejor práctica para regular aspectos de seguridad física y lógica relacionados con el hardware y software que se utilizan en la CNFL, además de que esta norma también contempla elementos de riesgo. Sin embargo, no fue suministrada evidencia que refleje las acciones que se han llevado a cabo para cumplir algunos objetivos de control establecidos en la misma. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En el capítulo II de las *“Normas para la Seguridad de las Tecnologías Información (Código: 0000 N 23)”* se detallan las responsabilidades relacionadas con el acceso a los sistemas de información. Sin embargo, en dicho documento no se consideran todos los aspectos relacionados con esta actividad que se incluyen en la Norma 27002, punto 11.1.1 (*Política de Control de Acceso*).

b) No fue suministrado un documento formal que contemple los procedimientos que deben aplicar los usuarios y el administrador del sistema para elaborar reportes de los eventos de seguridad (errores en los ingresos, mal funcionamiento, sobrecargas del sistema, etc.), según se establece en la Norma 27002, puntos 13.1.1 y 13.1.2.

Algunos funcionarios del Área Gestión Administrativa y Técnica, el 19-06-12 manifestaron que la situación indicada en el punto a) fue detectada en un

análisis de las vulnerabilidades en el SEVRI, por lo que se acordó que los aspectos determinados en esa oportunidad debían ser formalizados. También mencionaron que no se ha considerado la importancia de establecer un procedimiento para la elaboración de los reportes de eventos de seguridad por parte de los usuarios del sistema.

Los aspectos señalados ocasionan que en la actualidad no se estén aplicando todos los temas que se incluyen en la Norma 27002, en relación con la seguridad física y lógica de la información. Además, existe el riesgo de que la confidencialidad e integridad de la información resulte afectada; lo que podría originar falta de credibilidad de los usuarios de los sistemas y en consecuencia resulte afectada la imagen empresarial.

...

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Analizar la viabilidad de aplicar los objetivos de control de la Norma 27002 que se relacionan con la actividad rectora de la DTI. En ese sentido, es conveniente tomar en cuenta los aspectos indicados en los puntos a) y b) y los criterios detallados en esta observación.

B) SISTEMAS CENTRALIZADOS

Mediante notas enviadas en mayo de 2009, la DTI le solicitó a los administradores de sistemas descentralizados, que en coordinación con esa dependencia atendieran los objetivos de control de la Norma 27001. Sin embargo, esta solicitud no fue planteada a los administradores de los sistemas centralizados.

Los funcionarios del Área Gestión Administrativa y Técnica manifestaron que esta solicitud no ha sido formulada, debido a que la responsabilidad de la gestión de los sistemas centralizados le corresponde directamente a la DTI y no consideran necesario comunicarlo a los administradores de estos sistemas. No obstante, como parte de los objetivos de la DTI referidos a la implementación de la norma se incluye el siguiente:

“...Definir el alcance de las funciones que en torno a esta materia corresponde realizar de manera centralizada y descentralizada...”.

La situación comentada ocasiona que los administradores de los sistemas centralizados, en la actualidad no estén aplicando los objetivos de control que le correspondería a cada uno de ellos de acuerdo con sus responsabilidades. En

ese sentido, la seguridad de la información que se procesa mediante estos sistemas podría resultar afectada.

...

RECOMENDACIÓN (*proceso de riesgo*)

Analizar la viabilidad y conveniencia de comunicar a los administradores de los sistemas centralizados, que deben aplicar los aspectos establecidos en la Norma 27002, según corresponda.

C) CONEXIONES DE RED

El cableado de red que está ubicado en el centro de cómputo de la DTI, no se encuentra debidamente etiquetado con marcas claramente identificables, ni tampoco existe un documento que incluya la lista de las conexiones efectuadas a nivel físico. Un funcionario del Área Gestión Administrativa y Técnica manifestó que a nivel lógico si se cuenta con un mecanismo de control, pero a nivel físico no se ha considerado la importancia de implementarlo.

La situación comentada podría ocasionar que se presenten problemas de administración de esta red (como por ejemplo conexiones erróneas en los cables), lo cual podría interferir en las actividades que se llevan a cabo y por consiguiente afectar la imagen empresarial.

...

RECOMENDACIÓN (*proceso de riesgo*)

Girar instrucciones para que el cableado de red que se encuentra ubicado en el centro de cómputo de la DTI, sea debidamente etiquetado con marcas claramente identificables. Asimismo, es conveniente disponer de un documento que incluya la lista de las conexiones efectuadas a nivel físico.

3.1.5.2 AUD-161 enviado el 29 de junio de 2012

ASUNTO: norma internacional de seguridad de la información-INTE ISO 27002:2005 (este tema se evaluó en el Sistema Administración de Contrataciones)

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

El auditoraje se ejecutó para evaluar en el Sistema de Administración de Contrataciones (SIACO), así como el cumplimiento de los objetivos de control relacionados con la seguridad física y lógica, incluidos en la Norma Internacional de Seguridad de la Información.

OBSERVACIONES

A) INTRODUCCION

El jefe de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) manifestó que la dependencia a su cargo ha adoptado la Norma Internacional de Seguridad de la Información INTE ISO 27002:2005 (en adelante Norma 27002), como una mejor práctica para regular aspectos de seguridad física y lógica relacionados con el hardware y software que se utilizan en la CNFL, además de que esta norma también contempla elementos de riesgo. Mediante notas enviadas en mayo de 2009, la DTI le solicitó a los administradores de sistemas descentralizados, que en coordinación con esa dependencia atendieran los objetivos de control de la Norma 27001.

B) ACCESO AL SISTEMA

Cuando el Administrador del SIACO (en adelante Administrador), procede a incorporar o a eliminar usuarios del sistema, no utiliza el formulario F-388 (Solicitud de Inclusión o Exclusión a Sistemas de Información), pues para ese propósito envía un recordatorio por correo electrónico a las jefaturas indicando la información correspondiente.

La situación comentada se presenta debido a que no se aplican las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información que están publicadas en la Intranet. El Administrador manifestó que los requisitos de seguridad fueron definidos por la DTI hace bastantes años y que no ha recibido ningún documento indicando las nuevas regulaciones que se deben considerar para controlar el acceso a los sistemas. También expresó que las jefaturas tampoco utilizan el formulario citado para comunicar la inclusión o exclusión de los usuarios del sistema y que como él no conocía la existencia del mismo, mensualmente le solicita a la Dirección Recursos Humanos un reporte de los funcionarios cesantes.

El aspecto mencionado podría limitar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, así como afectar la integridad, confiabilidad y seguridad de la información que utiliza este sistema, por lo que se incrementa el riesgo de que esta sea manipulada por personas no autorizadas. Además, dificulta llevar a cabo la administración de los datos sensibles.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar instrucciones al Administrador para que en el desarrollo de las actividades a su cargo, utilice las “Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información”, según corresponda. Asimismo, es conveniente comunicarle a este funcionario, que le debe recordar a las jefaturas de las dependencias usuarias del sistema, que es necesario que envíen oportunamente el formulario F-388 para controlar la inclusión o exclusión de los usuarios del SIACO, cuando así se requiera.

C) ROLES O PRIVILEGIOS

El Administrador no utiliza los listados que genera el sistema ADMIN para controlar los roles asignados a cada usuario y los permisos por dependencia, pues para esos efectos usa una hoja en Excel. También se corroboró que las pistas de auditoría de este sistema no se encuentran activas.

El aspecto comentado se presenta debido a que para administrar el sistema y ejecutar el control citado, no se ha considerado importante la aplicación de dichas herramientas.

Las situación indicada dificulta efectuar el control de los roles que tienen asignados los usuarios que se trasladan de una dependencia a otra, así como determinar si los mismos están acorde con las funciones que llevan a cabo. Además, existe la posibilidad de que se presenten accesos y modificaciones no autorizadas, lo cual podría comprometer la integridad, confiabilidad y seguridad de la información incluida en el SIACO.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar instrucciones al Administrador para que utilice los respectivos listados del Sistema ADMIN, para revisar si los roles que tienen asignados los usuarios están acorde con las funciones que en la actualidad realiza cada uno de ellos. También es necesario determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar esta actividad. Asimismo, es conveniente solicitar a la DTI la activación de las pistas de auditoría de este sistema, de manera que se facilite la aplicación de los controles correspondientes.

D) REPORTE DE AVERIAS

Con el propósito de solucionar problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados a los usuarios, el Administrador utiliza el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicios de TIC para reportar averías a la DTI. Sin embargo, no se determinó la existencia de un registro para controlar y efectuar el seguimiento de las acciones correctivas llevadas a cabo por la DTI para atender las situaciones planteadas.

El Administrador manifestó que el aspecto comentado se presenta porque en la actualidad el SIACO no brinda una vista completa de los datos ingresados, un reporte de las averías tramitadas, ni un histórico de las solicitudes enviadas a la DTI.

La situación mencionada dificulta efectuar el seguimiento de las gestiones que realiza el Administrador para controlar una respuesta apropiada, efectiva y oportuna de las averías reportadas. Además, tampoco facilita obtener aprendizaje derivado de la ocurrencia de esos eventos.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

1) Solicitar a la DTI que analice la posibilidad de que el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicios de TIC, genere una vista completa de los datos ingresados, un reporte general de averías y un histórico de todas las solicitudes enviadas a esa dependencia.

2) Mientras se resuelve el aspecto planteado en la recomendación N° 1, es conveniente establecer un mecanismo que permita controlar y monitorear las acciones correctivas llevadas a cabo por la DTI, para solucionar los problemas e incidentes indicados en las respectivas solicitudes de averías.

E) ENTRADA Y SALIDA DE DATOS

No fue suministrado un documento que comprenda los mecanismos de control que deben aplicar los usuarios del SIACO, en relación con la seguridad lógica de la entrada y salida de los datos que se procesan mediante este sistema, de manera que se propicie que la información sea completa, coherente, válida e íntegra.

El Administrador manifestó que en el manual de usuario se establecen las pautas a seguir sobre la validación de entrada y salida de datos. No obstante, se

determinó que en este documento se detallan únicamente aspectos relacionados con el procesamiento de los datos críticos (anulación de solicitudes), pero no se hace referencia a mecanismos para validar la entrada y salida de los mismos. Algunos usuarios mencionaron que desconocen que deben llevar a cabo esta actividad, pues consideran que la verificación de esa información se lleva a cabo durante la ejecución del proceso.

La situación comentada no propicia la integridad y confiabilidad de la información, por lo que existe el riesgo de que se presenten errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas al procesar los datos respectivos.

...

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

Elaborar un documento que comprenda los mecanismos de control que deben aplicar los usuarios del SIACO, en relación con la seguridad lógica en la entrada y salida de los datos que se procesan mediante este sistema. Es conveniente que una vez que dicho documento sea aprobado por las instancias correspondientes, se haga del conocimiento de las personas interesadas.

F) DEBILIDADES DE SEGURIDAD LOGICA

Los usuarios del SIACO no le reportan al Administrador las debilidades de seguridad que determinan en la operación del sistema (errores en los ingresos, mal funcionamiento, sobrecargas del sistema etc.). Tampoco se suministró evidencia de que a los usuarios se les haya suministrado documentación, indicándoles que bajo ninguna circunstancia deben continuar intentando acceder alguna aplicación del sistema cuando esta no responde; así como que ese tipo de situaciones deben hacerlas del conocimiento del Administrador.

En el manual de usuario se establece el procedimiento que es necesario seguir en caso que ocurra una falla en las validaciones, pero no se anota que las debilidades que determinen en la ejecución del sistema tienen que ser comunicadas al Administrador. Este funcionario manifestó que el reporte de este tipo de eventos se realiza mediante el correo electrónico, pero no se dispone de un registro formal o control de los mismos. Algunos usuarios mencionaron que en la operación del sistema en ocasiones se observan debilidades en el funcionamiento del software (se queda pegado al iniciar la sesión), las cuales tampoco son informadas al administrador para que tome las acciones correctivas que se requieren.

La situación comentada evidencia que el Administrador no puede brindar oportunamente la solución de los problemas que surgen durante el funcionamiento del SIACO y por consiguiente, se podría dificultar la continuidad del servicio que se ofrece mediante este sistema, afectando así la imagen empresarial.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

1) Solicitar a los usuarios del SIACO que deben comunicar por escrito al Administrador, las debilidades de seguridad que determinen durante la operación del sistema (errores en los ingresos, mal funcionamiento, sobrecargas del sistema, etc.).

2) Comunicar a los usuarios que bajo ninguna circunstancia deben continuar intentando acceder alguna aplicación del SIACO cuando esta no responde. También es conveniente solicitarles que deben informar al Administrador este tipo de situaciones y otros problemas que determinen durante la operación del sistema.

G) SEGURIDAD FISICA

Mediante información suministrada por la jefatura de la Sección Proveeduría, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No existe un mecanismo formal que controle el ingreso no autorizado de funcionarios y personas ajenas a esta dependencia, lo que podría ocasionar que los equipos computadorizados sean accesibles a hurtos o manipulaciones.

b) Las rutas de evacuación no están debidamente señalizadas, pues únicamente se cuenta con un letrero que indica la salida de emergencia, el cual se encuentra instalado en la puerta. Por lo tanto, en caso que ocurran eventos o desastres naturales existe la posibilidad de que se materialicen los riesgos de daños, lo que afectaría la continuidad del servicio.

c) Los funcionarios ingieren alimentos y bebidas en las áreas en las que se encuentran instalados equipos de cómputo, lo cual puede ocasionar que estos resulten dañados por derrames de líquidos.

El Administrador manifestó que las situaciones anotadas en los incisos a) y b), se presentan porque no se dispone de documentación que incluya los mecanismos que deben aplicar para controlar la seguridad física de las

instalaciones. También mencionó que referente a lo indicado en el inciso a), existe un control por parte de los oficiales del Departamento Investigación y Seguridad; adicionalmente se asignó una oficina para recibir documentos y controlar así el ingreso a la Sección Proveeduría.

En lo que corresponde al inciso c), la situación se presenta porque no se aplica lo establecido en el artículo 15 de las Normas para uso de Equipos de Cómputo y Programas Informáticos.

...

RECOMENDACIÓN *(proceso de control)*

Coordinar con la DTI la elaboración de un documento que incluya los mecanismos que se deben utilizar para controlar la seguridad física de las instalaciones en las que se encuentra ubicada la Sección Proveeduría. También es necesario recordar a los funcionarios, la importancia de aplicar lo establecido en el artículo N° 15 de las Normas para uso de Equipos de Cómputo y Programas Informáticos. Asimismo, es conveniente coordinar con las dependencias que correspondan, las acciones que se deben llevar a cabo para subsanar las situaciones detalladas en los incisos a) y b) de esta observación.

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 38 recomendaciones formuladas, 25 habían sido atendidas (66%), 11 estaban en ese proceso (29%) y 2 se encontraban pendientes de aplicar (5%).

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 se encontraban en proceso y pendientes de aplicar. No se omite mencionar que estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado de dichas recomendaciones.

3.2.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION

3.2.1.1 AUD-189 enviado el 18 de julio

ASUNTO: sistemas automatizados de información (SIGEMPLA)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la información

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.1.2 AUD-204 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Soporte de Infraestructura)

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas se encuentran en proceso de aplicación.

OBSERVACIONES

A) COSTO DE SERVICIOS

Se determinó que no existe un mecanismo relacionado con la identificación y asignación de los costos que corresponden a cada uno de los servicios ofrecidos por la Sección Soporte de Infraestructura (SSI).

El 25-11-11 la jefatura de esta dependencia manifestó lo siguiente:

“...Se realizó un programa de costeo "ABC" en conjunto con colaboradores del Departamento Contabilidad, sin embargo el mismo fue designado únicamente para uso exclusivo de Contabilidad...”

El no disponer de dicha información dificulta determinar los gastos indirectos, directos y fijos que se incurren en cada uno de los servicios brindados por la SSI; lo cual no apoya la toma de decisiones relacionadas con esta actividad. Tampoco se puede garantizar que los cargos por servicios son identificables, medibles y predecibles por parte de los usuarios, de manera que se propicie el uso adecuado de los recursos.

...

RECOMENDACION

Solicitar a la jefatura del Departamento Contabilidad, que le suministre la información obtenida mediante el programa de costeo “ABC”. Con base en la información recibida, realizar las acciones necesarias para administrar los costos asignados a cada servicio que brinda la SSI.

RESPUESTA

En la nota DINFRA-02820-5 del 07-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Vía correo electrónico, se le solicitará al jefe del Departamento de Contabilidad que nos suministre la información contenida en el costeo ABC, referida a la Sección de Soporte de Infraestructura para analizar la posibilidad de implementar los costos a cada servicio prestado.</i>	<i>Lic. Bernal Milanés Castro</i>	<i>Una semana”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 24-02-12, la Sección Inventarios y Centro de Costos del Departamento Contabilidad, le suministró a la SSI la información obtenida mediante el programa de costeo “ABC”. Sin embargo, se determinó que no se han llevado a cabo las acciones necesarias para administrar los costos asignados a cada servicio que brinda esta dependencia.

La jefatura de la SSI, el 28-06-12 manifestó lo siguiente:

"Se recibió respuesta de correo de contabilidad y se está analizando la información para su distribución."

B) ACUERDOS DE SERVICIO

Se determinó que no se dispone de regulaciones sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión del nivel de los servicios que brinda la SSI. La jefatura de esta dependencia manifestó que conoce que estas regulaciones se establecieron en forma general para la Dirección Tecnologías de la Información, pero no a nivel de secciones.

La situación comentada podría ocasionar que la atención de problemas derivados de los servicios brindados por la SSI, no se realicen de manera oportuna y efectiva; lo cual afectaría los procesos que tienen a cargo los usuarios y dificultaría el logro de los objetivos institucionales.

...

RECOMENDACION

Determinar cuáles de los servicios suministrados por la SSI, requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan. En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

RESPUESTA

En la nota DINFRA-02820-5 del 07-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Se procederá con la determinación de los servicios prestados por la SSI, una vez recopilados, se analizará la conveniencia de establecer los acuerdos de nivel de servicios con los usuarios.</i>	<i>Lic. Bernal Milanés Castro</i>	<i>Será realizado durante el año 2012, con fecha de conclusión al 30 de Noviembre del 2012".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se observó la existencia de información para determinar cuáles servicios suministrados por la SSI, requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Sin embargo, se determinó que no se han llevado a cabo las acciones necesarias para su implementación.

Nota: el plazo definido por la Administración para atender esta recomendación no ha vencido.

C) APLICACION DE ENCUESTAS

Se determinó que no existe un mecanismo que contribuya a evaluar el apoyo y la orientación a los usuarios, en relación con los servicios que brinda la SSI.

La jefatura de esta dependencia manifestó que mediante el sistema de control interno se realizó una encuesta a los clientes, pero no se consideraron los servicios que ofrece la SSI. El 25-11-11 dicha jefatura informó lo siguiente:

“No se ha realizado un mecanismo para evaluar el apoyo y orientación directamente de la SSI, no obstante si se realizó una a nivel del Departamento Infraestructura”.

Asimismo, el 11-01-12 el jefe a.i. de la Dirección Tecnologías de la Información comunicó lo siguiente:

“...se analizará el mecanismo que utiliza actualmente el área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI, relacionado con el "informe de evaluación de los clientes", con el fin de atender esta situación de forma integral...”.

La situación comentada dificulta disponer de información oportuna para mejorar el servicio brindado, pues no se conoce el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos y si ellos consideran que la atención de las solicitudes se realiza oportunamente. El aspecto señalado tampoco contribuye a lograr los objetivos del negocio.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que periódicamente se apliquen encuestas, que faciliten evaluar el apoyo y la orientación a los usuarios en relación con los servicios que brinda la SSI. En ese sentido, es necesario documentar las acciones que serán llevadas a cabo para implantar dicho mecanismo.

RESPUESTA

En la nota DINFRA-2820-5 del 07-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se revisará en conjunto con el área de gestión administrativo y técnica de apoyo de la DTI el proceso de encuestas sobre los servicios que se prestan, y si fuera necesario complementarlo con esta recomendación, así lo haríamos.</i>	<i>Lic. Bernal Milanés Castro</i>	<i>Será realizado durante el año 2012, con fecha de conclusión al 30 de Noviembre del 2012”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se observó que en la SSI, se realizan gestiones para aplicar encuestas periódicas que faciliten evaluar los servicios que brinda esta dependencia. No obstante, se determinó que no se han llevado a cabo las acciones para implementar dicho mecanismo.

Nota: el plazo definido por la Administración para atender esta recomendación no ha vencido.

3.2.1.3 AUD-205 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: sistemas automatizados de información (SIACO)

DIRIGIDO: Dirección Administrativa.

Resultados obtenidos: de 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 2 se encuentran pendientes de aplicar.

OBSERVACIONES

A) AVISOS DE CONTROL

El Sistema Administración de Contrataciones (SIACO) no comprende avisos de control, que le reporten al funcionario encargado de las compras locales (Arnoldo Barboza A.), que el proveedor que resulta adjudicado en el concurso que se está analizando, también ha sido adjudicado en las últimas compras que se han tramitado. También se observó que el sistema no detalla el precio unitario de las compras adjudicadas.

La jefatura de la Sección Proveeduría (SP) comunicó que esta situación se presenta porque no se había determinado la importancia de contar con este mecanismo de control. Asimismo, mencionó que debido a que el SIACO fue creado por analistas de la CNFL, existe la posibilidad de efectuarle mejoras que contribuyan a fortalecer los sistemas de control relacionados con el proceso de compras.

La situación comentada le facilitaría al encargado de las compras en la SP, la posibilidad de efectuar análisis más detallados de la razonabilidad de los costos de mercado, así como determinar la evolución de los precios unitarios durante un periodo.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que en el SIACO se incorporen avisos de control que le reporten al funcionario encargado de las compras locales, información relacionada con la frecuencia con la que el proveedor adjudicado en el concurso que se está tramitando, también ha resultado adjudicado en compras anteriores. Asimismo, es conveniente que el sistema detalle el precio unitario de las compras, de forma que se facilite evaluar su comportamiento en periodos anteriores y analizar la razonabilidad de costos.

RESPUESTA

En la nota 3250-0005 del 24-02-12, adjunta a la respuesta se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Para el presente periodo 2012 se tienen una serie de mantenimientos pendientes en SIACO, para los cuales se les establecerá su prioridad. La anterior recomendación es otro mantenimiento, el cual deberá ser analizado y ubicado en el tiempo estando sujeto a la aprobación de recursos externos para su contratación siendo que para este año 2012 no se va a poder cubrir lo pendiente en su totalidad.</i>	<i>Rodolfo Piedra y José Antonio Salas</i>	<i>31 Marzo 2013".</i>

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Se determinó que no se han establecido las acciones que serán llevadas a cabo para atender los aspectos planteados en la recomendación. El administrador del SIACO, el 16-07-12 manifestó lo siguiente:

"...se subsanará esta situación con el rediseño del sistema de información en el 2013."

Nota: el plazo definido por la Administración para atender esta recomendación no ha vencido.

B) TARJETA DE COMPRAS INSTITUCIONAL

En algunas oportunidades las tarjetas institucionales podrían ser utilizadas para realizar compras, sin contar con la autorización previa del funcionario encargado del presupuesto de la dependencia respectiva. En ese sentido, se observó que la administración del presupuesto de las tarjetas de compras no se encuentra incorporada en el SIACO.

La situación comentada podría ocurrir en caso que se incumpla lo establecido en el punto D) del procedimiento *“Administración, Uso y Control de Tarjeta de Compras Institucionales”*. Asimismo, debido a que realizar compras usando la tarjeta institucional es una herramienta reciente en la CNFL, no se han realizado mejoras en los controles existentes. Sin embargo, actualmente se están efectuando actividades que permitan aprovechar la infraestructura del SIACO, en labores asociadas a la administración del presupuesto de las compras llevadas a cabo por medio de estas tarjetas.

La no aplicación de este mecanismo de control, podría dificultar la obtención del dato referido a cuál es la disponibilidad presupuestaria existente en cada dependencia para realizar compras utilizando la tarjeta institucional.

...

RECOMENDACION

2) Analizar la viabilidad de utilizar la infraestructura del SIACO para controlar (a priori) el presupuesto de las compras que se efectúan usando la tarjeta institucional, así como para verificar el contenido presupuestario y los compromisos adquiridos por cada dependencia.

RESPUESTA

En la nota 3001-0014 del 13-02-12 se indicó

“Se envió Memorando 3001-0013-12 al Depto. Financiero y la Sección Proveeduría, en cumplimiento al punto B), apartado 2) del informe AUD-048-12. (Ver adjunto)”.

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Se determinó que las acciones que deben ser llevadas a cabo para atender los aspectos planteados en la recomendación, no han sido implementadas. El administrador del SIACO, el 16-07-12 manifestó lo siguiente:

“...se subsanará esta situación con el rediseño del sistema de información en el 2013”.

3.2.1.4 AUD-207 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios de Internet)*

DIRIGIDO: Departamento Usuario

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas se encuentran en proceso de aplicación.

OBSERVACIONES

A) ACUERDOS DE SERVICIO

Los servicios que brinda la Sección Servicios de Internet (SSI), tales como servicio de correo electrónico, acceso a internet, portal empresarial y videoconexión; son regulados formalmente, entre otros, por los siguientes documentos: Normas para el uso del correo electrónico, Normas para la implementación de programas antivirus en equipos de cómputo, Normas para uso de Internet por medio de la red institucional o por acceso remoto, Normas para la seguridad de las TIC, Política de acceso a los servicios de la CNFL para personas con discapacidad y adultas mayores y Normas para el uso de equipos de cómputo y programas informáticos.

En estos documentos se observó que existen elementos relacionados con los deberes de los usuarios, recomendaciones, responsabilidades de las jefaturas, prohibiciones, sanciones y procedimientos de actividades para el suministro de los servicios. Sin embargo, no se determinó la existencia de regulaciones sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles del servicio, tales como: horario del servicio; interrupciones planificadas y acordadas; obligaciones del proveedor del servicio; directrices sobre impactos y prioridades; procedimientos de reclamación; límites de la carga de trabajo; acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio y mecanismos de control de cambios del acuerdo; detalles sobre la autorización; descripción breve de las comunicaciones; generación de informes; datos de contacto de las personas autorizadas a actuar ante emergencias, participación en la resolución de problemas e incidentes, así como en la recuperación del servicio o en la aplicación de soluciones temporales y excepciones de las cláusulas incluidas.

La jefatura de la SSI manifestó que no se han identificado estos niveles de servicio, debido a que a la fecha no se han establecido Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA por sus siglas en inglés) con los respectivos usuarios finales. Asimismo, no se ha determinado si para los servicios evaluados se requiere tener este tipo de acuerdos.

La situación comentada podría ocasionar que la atención de los diferentes problemas que se presenten con los servicios brindados por esta dependencia, no se realicen de manera oportuna y efectiva; lo cual afectaría los procesos que tienen a cargo los diferentes usuarios.

...

RECOMENDACION

Evaluar los principales servicios suministrados por la SSI, con el propósito de determinar cuáles de ellos requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan. En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

RESPUESTA

En la nota DU-2012-001 del 30-01-12 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<p>“1.1 Evaluación de los principales servicios, para determinar si se implementan acuerdos de nivel de servicios.</p> <p>1.2 Con los resultados de la acción 1.1, implementar los niveles de servicio, según correspondan.</p>	<p>Lic. Noel Tenorio Cordero</p> <p>Lic. Edgar Zamora Soto</p>	<p>Sesión de al menos 3 reuniones a más tardar al 17-03-2012. Acorde con los resultados, se definirán las fechas para su implementación”.</p>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que los aspectos planteados en la recomendación, al 12-07-12 no habían sido atendidos. Mediante el correo electrónico del 17-07-12, un funcionario del Área Gestión Administrativa y Técnica de la Dirección Tecnologías de la Información (Luis Benavides A.), manifestó lo siguiente:

“...Después de analizar las posibilidades y beneficios de establecer acuerdos para los servicios mencionados anteriormente se determinó y decidió que el único servicio susceptible para que se le incorpore acuerdos es el de mantenimiento correctivo (atención de averías). Esta decisión se fundamenta en que para el servicio seleccionado existen índices de gestión estables y un sistema de información (SCSM) que permite darle trazabilidad a la prestación del servicio.

Asimismo debido a esta razón se descarta por el momento la conveniencia, de aplicar acuerdos para los servicios de dotación (correo electrónico, Internet y portal empresarial) a pesar de haber sido seleccionados inicialmente.

Se asignó al Sr. Edgar Zamora coordinar esta tarea con la colaboración del área Gestión Administrativa y Técnica de la DTI a más tardar el 30 de agosto del 2012..."

B) APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS

En el 2009 la SSI efectuó encuestas a los usuarios, con el fin de obtener retroalimentación sobre la satisfacción de los servicios ofrecidos por esta dependencia. Sin embargo, en el auditoraje realizado en esta oportunidad, no se logró obtener evidencia documental de las acciones que se llevaron a cabo en relación con el análisis de la información. Tampoco se observó que estas encuestas se estuvieran realizando en la actualidad.

Los aspectos comentados se originan porque la Administración no ha girado directrices por escrito para atender los temas citados. La jefatura a.i. de la Dirección Tecnologías de la Información, el 11-01-12 manifestó lo siguiente:

"...se analizará el mecanismo que utiliza actualmente el área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI, relacionado con el "informe de evaluación de los clientes", con el fin de atender esta situación de forma integral..."

La situación mencionada podría dificultar la implementación de las oportunidades de mejora del servicio brindado; tampoco contribuye a lograr los objetivos del negocio.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que periódicamente se apliquen encuestas, que permitan obtener retroalimentación de los usuarios en relación con los servicios que brinda la SSI. Asimismo, es necesario documentar las acciones que se llevan a cabo con base en el análisis de los resultados obtenidos mediante dichas encuestas.

RESPUESTA

En la nota DU-2012-001 del 30-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>"2.1 Se coordinará con la Dirección de Tecnologías de Información, para que las encuestas sean a nivel general de la DTI y no por Departamentos o Secciones.</i>	<i>MBA. Darling Picado R. Lic. Edgar Zamora Soto Lic. Allen Chavarría C. Otros que defina la DTI.</i>	<i>Reunión propuesta, para a más tardar el 06-02-2012 (ver correo adjunto). Considerando los resultados de la misma, se definirán las fechas de implementación".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que existe información relacionada con los formularios "Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las tecnologías de información y de comunicación de datos en la CNFL" y "Evaluación de los Servicios y el Desempeño, del Área de Servicios de Internet Departamento Usuario Final"; los cuales se encuentran en proceso de integración para ser aplicados. En el correo electrónico del 17-07-12, un funcionario del Área Gestión Administrativa y Técnica de la Dirección Tecnologías de la Información (Luis Benavides A.), manifestó lo siguiente:

"...Se realizó una evaluación de la herramienta utilizada actualmente por el área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI para evaluación general de los servicios de TI y la utilizada por el Departamento Usuario, producto de esto se ha planificado que para el próximo periodo (primer trimestre del 2013) se realizará una evaluación de forma integral. El siguiente lapso antes de que se realice dicha evaluación se utilizará para ajustar la herramienta de evaluación integral..."

C) COMUNICACION CON LOS USUARIOS

Mediante la revisión de los mecanismos de apoyo y orientación a los usuarios de los servicios que ofrece la SSI, se determinó que en la intranet no se ha implementado un sitio que brinde esta información.

En el correo electrónico del 28-09-11, el funcionario encargado de administrar el micrositio de la SSI, manifestó lo siguiente:

"El micro sitio de la DTI en su principio fue elaborado como un trabajo comunal universitario (TCU), actualmente se encuentra en etapa final de desarrollo por la Sección Servicios de Internet por lo cual aún no está operando"

Asimismo, la jefatura de la SSI el 11-01-12 comunicó lo siguiente:

"...El micro sitio está construido pero está pendiente el visto bueno por parte de la DTI, actualmente se reciben modificaciones en el diseño del mismo, es importante que se establezcan plazos para ponerlo en producción..."

El funcionamiento del micrositio citado permitiría incrementar el aprovechamiento de los recursos existentes. Además, contribuiría a promover la eficiencia y eficacia de los servicios brindados por la SSI.

...

RECOMENDACION

Realizar las acciones que correspondan para obtener la autorización del funcionamiento de un micrositio en la intranet, en el cual se brinde información de los servicios que ofrece la SSI. Es conveniente que una vez que se disponga de este mecanismo, se comunique a los usuarios que corresponda, para promover que sea utilizado como el primer punto de consulta por parte de los mismos.

RESPUESTA

En la nota DU-2012-001 del 30-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Poner en producción el micro sitio de la DTI, el cual ya está desarrollado y se encuentra en proceso de algunas mejoras.</i>	<i>Lic. Edgar Zamora Soto</i> <i>Lic. José A. Salas Mattei</i> <i>Lic. Luis Benavides A.</i>	<i>Reunión propuesta, para a más tardar el 06-02-2012 (ver correo adjunto). Considerando los resultados de la misma, se definirán las fechas de implementación”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la minuta N° 10-2012 del 12-07-12 emitida por el Comité Ejecutivo de DTI (CETI), se observan algunas observaciones que fueron planteadas en relación con el micrositio de la DTI para el portal de intranet. En el correo electrónico del 17-07-12, un funcionario del Área Gestión Administrativa y Técnica de la Dirección Tecnologías de la Información (Luis Benavides A.), manifestó lo siguiente:

“...Según comunicó Don Noel Tenorio en forma verbal el pasado viernes tras consulta directa se plantea la puesta en producción para el próximo 16 de agosto 2012, por ahora se están realizando ajustes de contenido...”.

3.2.1.5 AUD-210 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: sistemas automatizados de información (Sistemas Complementarios)

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

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

OBSERVACIONES

A) MAPEO DE PROCESOS

Mediante la revisión del mapeo de procesos institucional, se determinó que en el Departamento Consumidores no fueron identificados procesos específicos para el Área Administración de Sistemas Complementarios (AASC). Cabe aclarar que no se observó que hubieran sido giradas instrucciones solicitando dicha labor. En el correo electrónico del 05-12-11, la encargada de esta actividad en el departamento citado manifestó lo siguiente:

"...Sobre el Área de Administración de Sistemas siempre se ha insistido en que ellos deben de estar en el proceso de apoyo "Dotar y Mantener la Infraestructura de TIC..."

El aspecto comentado podría dificultar la disponibilidad de información oportuna para evaluar, planificar y tomar acciones correctivas; de manera que se puedan minimizar y controlar los riesgos de las actividades que se ejecutan en esta dependencia.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones por escrito para que los procesos específicos del AASC, sean identificados y documentados. En ese sentido, es conveniente analizar la viabilidad de reflejar esta información en el proceso de la Dirección Tecnologías de la Información denominado *"Dotar y mantener la infraestructura de TIC"*. Una vez preparado el documento respectivo, debe ser remitido a las instancias correspondientes para tramitar su aprobación e incorporarlo al mapeo de procesos institucional.

RESPUESTA

En la nota 4201-0040 del 13-02-12 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<i>"Se confeccionó correo 4215-0051-12 donde se solicitó la colaboración de Gestión Estratégica al respecto. Se pudo programar una sesión de trabajo (realizada el 13 de Febrero –se adjunta bitácora de la reunión-) en la cual participaron entre otras personas el Ing. Juan Carlos Quirós Solano de esa dependencia. Derivado del tema de la reunión, se solicitó realizar una sesión posterior con mayores elementos de análisis, para que pueda ser incorporado al cronograma de trabajo 2012 de esa dependencia. Se fijó</i>	<i>Randall Calvo Sáenz</i>	<i>05 Marzo, 2012".</i>

como límite la primera semana de marzo para esta reunión.		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que la jefatura de la Sección Administración de Sistemas (SAS) está coordinando con Gestión Estratégica, la conveniencia de incluir los procesos específicos del AASC, en el proceso de la Dirección Tecnologías de la Información, denominado "Dotar y mantener la infraestructura de TIC". Asimismo, en las bitácoras de las reuniones celebradas el 13-02-12 y el 28-05-12 se detallan los aspectos relacionados con esta actividad; así como también se adjunta el borrador de la ficha del proceso que sería utilizado. Sin embargo, el documento aún no ha sido preparado ni aprobado por las instancias correspondientes para incorporarlo al mapeo de procesos institucional. La jefatura de la SAS, el 24-07-12 manifestó lo siguiente:

"...Falta llenar la ficha del proceso con base en el diagrama de flujo, se espera tener la primera versión para finales del mes de agosto".

B) INDICES DE GESTION

En los documentos de rendición de cuentas que se preparan en el AASC, se incluyen índices de gestión de las labores relacionadas con el mantenimiento correctivo de computadoras personales, pero no se observaron índices de las actividades preventivas que lleva a cabo esta área respecto del equipo de cómputo, sus periféricos y el soporte que se brinda a sistemas.

La jefatura de la Sección Administración de Sistemas (SAS), dependencia a la que pertenece el AASC, manifestó que están trabajando en la definición de un formato estándar para la formulación de los informes, así como en la definición de los índices de gestión, para lo cual han tomado en cuenta los cambios que se han presentado en los procesos que tienen a su cargo.

La situación comentada dificulta disponer de criterios objetivos para supervisar los resultados que se obtienen en estas actividades, evaluar la adecuada distribución de funciones y la asignación de responsabilidades, así como medir la eficiencia, efectividad, desempeño y calidad de los servicios suministrados por esta dependencia. Tampoco contribuye a identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios encargados de ejecutar las labores respectivas.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que en los informes periódicos de rendición de cuentas que se preparan en el AASC, se incluyan índices relacionados con el mantenimiento preventivo del equipo de cómputo y el soporte que se brinda a los sistemas. En ese sentido, es necesario definir los criterios que serán utilizados para elaborar dichos indicadores.

RESPUESTA

En la nota 4201-0040 del 13-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se remitió correo electrónico 4215-0065-12 al Ing. Sergio Portugués Cordero, donde se le solicita desarrollar una propuesta de indicadores de gestión del área, que incorpore el componente preventivo de los servicios prestados, especialmente al servicio de mantenimiento y reparación de PC’s.</i>	<i>Ing. Sergio Portugués Cordero</i>	<i>29 Febrero, 2012”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el documento denominado “Sección Administración de Sistemas- Informe de Gestión”, se incluye una propuesta para incorporar los índices relacionados con el mantenimiento preventivo del equipo de cómputo y el soporte que se brinda a los sistemas. La jefatura de la Sección Administración de Sistemas, el 24-07-12 manifestó lo siguiente:

“Se espera la aprobación por parte de la Jefatura del Departamento Consumidores para el mes de agosto”.

3.2.1.6 AUD-212 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.1.7 AUD-216 enviado el 06 de agosto

ASUNTO: sistemas automatizados de información (SIGEMPLA)

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

Resultados obtenidos: las 7 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.2 AREA COMERCIAL

3.2.2.1 AUD-209 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: administración de sistemas de medición (Sección Laboratorio de Medidores)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.2.2 AUD-213 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: gestión de cobro de recibos

DIRIGIDO: Dirección Comercial

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

OBSERVACIONES

...

B) PLANES DE TRATAMIENTO

Se determinó que como parte de la implementación del SEVRI en la Sección Control de Pagos (SCP), se han identificado los riesgos, controles y los responsables de los procesos, pero no se han formulado formalmente por escrito las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (plan de tratamiento).

La jefatura de la SCP manifestó que no se han definido las acciones, porque se considera que se encuentran implícitas en los controles establecidos y porque ellos aplican las medidas necesarias para mitigar los riesgos identificados.

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

Girar instrucciones para que en la SCP, se identifiquen formalmente por escrito las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos determinados en la implementación del SEVRI. Es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que estas acciones se incluyan en el respectivo "plan de tratamiento" y sean atendidas en los plazos establecidos.

RESPUESTA

En la nota 4001-022 del 13-01-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Se generó el oficio 4001-018-2012 donde, se le solicita identificar formalmente por escrito las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos determinados en la implementación del SEVRI. Es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que estas acciones se incluyan en el respectivo "plan de tratamiento" y sean atendidas en los plazos establecidos.</i>	<i>Jefatura Sección Control Pagos</i>	<i>29 febrero 2012."</i>

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En el documento que se encuentra a nivel borrador denominado "*Sistema Específico Valoración del Riesgo Institucional basados en procesos*", se indican las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos determinados en la implementación del SEVRI en la SCP. Sin embargo, se determinó que no se han definido los respectivos planes de tratamiento, debido a que dicho documento no ha sido oficializado. En el correo electrónico del 26-07-12, la jefatura de la SCP manifestó lo siguiente:

“...todavía no está oficializado, requiero de la revisión por parte de los colaboradores y la aprobación de Don Víctor Solís”.

...

D) TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO

Se observó que para llevar a cabo la cancelación de recibos en instalaciones de la CNFL (recaudación interna), los clientes solo pueden realizar sus pagos mediante tarjetas de crédito y débito emitidas por el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y al Banco de Costa Rica (BCR).

La jefatura de la SCP el 19-08-11 comunicó que esta situación ocurre debido al costo que implica cada transacción con tarjetas de otras instituciones bancarias. Asimismo, el 03-10-11 el jefe de la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo manifestó que para solucionar los inconvenientes que se presentan con el cliente al limitar su mecanismo de pago, se conformó una comisión con el ICE para plantear una propuesta al BNCR y solicitarle que esa institución actúe como coordinadora de todas las tarjetas del mercado. Como resultado de ese trabajo, se determinó que en primera instancia el ICE sometiera al Banco su propuesta y posteriormente la CNFL. Sin embargo, no se observó la existencia de un informe que respalde la labor realizada, ni evidencia de la comunicación de los resultados de ese trabajo a la jefatura de la Dirección Comercial.

El aspecto comentado podría ocasionar que la gestión de cobro no se lleve a cabo oportunamente, así como que exista malestar por parte de los clientes al no poder cancelar sus facturas pendientes mediante tarjetas de crédito y débito a nombre de otras instituciones, situación que afectaría la imagen empresarial.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que a la Dirección Comercial, se le remita un informe que refleje las acciones que se han llevado a cabo para solucionar los inconvenientes que limitan el pago de las facturas mediante tarjetas de crédito y débito de otras instituciones diferentes del BNCR y el BCR. Con base en los resultados de dicho informe, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 4001-022 del 13-01-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p>“Remitir a la Dirección Comercial un informe que refleje las acciones que se han llevado a cabo para solucionar los inconvenientes que limitan el pago de las facturas mediante tarjetas de crédito y débito de otras instituciones diferentes del BNCR y el BCR. Con base en los resultados de dicho informe, realizar las acciones que correspondan. Oficio 4001-20-2012.</p>	<p>Depto. Consumidores</p>	<p>31 de enero 2012”</p>

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 29-03-12, el Departamento Consumidores le remitió a la Dirección Comercial el informe denominado: “Resumen de propuesta para el trámite de pagos mediante tarjeta por medio de la plataforma del BCR”. En ese documento se detallan las valoraciones preliminares llevadas a cabo para determinar la viabilidad y los inconvenientes que limitan el pago de las facturas mediante tarjetas de crédito y débito de otras instituciones diferentes del BNCR y el BCR. Sin embargo, se determinó que no se han realizado las acciones correspondientes, debido a que no se ha recibido respuesta por parte de la Dirección Comercial.

3.2.2.3 AUD-214 enviado el 06 de agosto

ASUNTO: administración de sistemas de medición

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.2.4 AUD-215 enviado el 06 de agosto

ASUNTO: facturación y distribución de recibos

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.3 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.2.3.1 AUD-211 enviado el 03 de agosto

ASUNTO: innovación y eficiencia energética

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.4 AREA OTROS CONCEPTOS

3.2.4.1 AUD-200 enviado el 27 de julio

ASUNTO: requerimientos del Proyecto PROCOM

DIRIGIDO: Director Proyecto PROCOM

Resultados obtenidos: la situación planteada se encuentra en proceso de ser atendida.

OBSERVACIONES

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; a continuación se indican algunas situaciones relacionadas con los nuevos requerimientos de funcionalidad que se han presentado en el desarrollo del Proyecto PROCOM.

a) Los nuevos requerimientos para este Proyecto fueron previstos mediante dos situaciones:

a.1 En los apartados 9.9 y 9.10 del Cartel de Licitación se indica:

“9.9. En los casos en que la CNFL determine algún nuevo requerimiento no detallado en la Fase de Diseño, o variación en alguno de ellos, la CNFL presentará al contratista el detalle de éste. El contratista deberá evaluarlo y presentar el impacto que representa esta modificación en tiempo y costo; la CNFL evaluará cual es el momento más oportuno para su implementación de acuerdo con lo que la reglamentación vigente permita, o por el contrario su nulidad.

9.10. *El oferente debe indicar y detallar en la oferta la metodología que utiliza para establecer los costos de los ajustes que hará a los requerimientos no contemplados en este cartel.*

En el Tomo N° 6, Anexo C3, Folio 098 de la Oferta de Servicios, se detalla el *“Procedimiento para tramitar nuevos requerimientos”*.

a.2 En el Ítem N° 6 del Objeto del Contrato se indica:

“Los servicios de mantenimiento del Sistema Base Ajustado (2000 horas analista programador), para realizar ajustes o mejoras no contempladas en los requerimientos establecidos en la Fase de Diseño. (Ver folio 1847 del expediente licitatorio)”

Al respecto, el Director del Proyecto manifestó lo siguiente:

“El Ítem N° 6 se pensó para realizar un ajuste posterior a tener el sistema base ajustado y los puntos 9.9 y 9.10 del Cartel para realizar ajustes y mejoras durante el desarrollo del Proyecto, a nivel técnico y funcional no hay diferencia. Además, el concepto de “ajustes” varió con el tiempo, lo que se clasifica como tal no se reconoce pago adicional.”

b) En la etapa de pruebas de la Fase I del Proyecto, los usuarios responsables de las mismas presentaron una cantidad significativa de observaciones sobre el cumplimiento de la funcionalidad de los flujos (procesos), aplicaciones (programas) e interfaces (interacción con otros sistemas) del sistema comercial contratado. Ante esa situación, las partes acordaron clasificar las observaciones para su debido tratamiento y entre otros, definieron los conceptos de *“Cambios”* y *“Mejoras”*. A partir de ese momento, se estableció que para toda modificación que denota un cambio o una mejora de lo estipulado en el Cartel de Licitación, se realizaría un cobro adicional por parte del Consorcio. Además, se acordó el concepto de *“Bloqueante”* para denotar cuáles cambios y mejoras era preciso implementar para no atrasar el desarrollo del aplicativo. Al respecto, en la nota 4003-153 del 12-11-10, el Director del Proyecto PROCOM por parte de la CNFL le comunicó al Representante Legal del Consorcio, la estrategia de implementación definida.

c) El Proyecto PROCOM se ha modificado en tiempo y costo por motivo de los nuevos requerimientos. Debido a que en el estudio respectivo del 2010, esta Auditoría Interna evaluó aspectos relacionados con el tiempo, en esta oportunidad se referirá a las implicaciones que podría tener en el costo del Proyecto, los *“Cambios”* y *“Mejoras”* que se presenten.

En ese sentido, cabe mencionar que al 15-11-11 se habían pagado \$468.778,00 adicionales a lo pactado en el contrato; correspondientes a las facturas N° 6242, 6243, 6244, 6649 y 6652 del Consorcio. Este monto equivale a un 5.02% del monto total del objeto contractual (\$9.335.603,00, ver anexo N° 1).

Asimismo, existen documentos pendientes de revisión por un monto aproximado de \$206.361,00; los cuales en caso de ser aprobados aumentarían el porcentaje a 7.23% (*nota CODISA-PROCOM-044-2011 sobre cotización de FRC de Fase II y expectativa de Factura N° 6340 devuelta con nota 4003-115-11*).

d) El Director del Proyecto PROCOM por parte de la CNFL, manifestó que los pagos adicionales previstos por los conceptos mencionados, se efectuarían en una fecha posterior a la conclusión de la Fase I; en la cual se tendría seguridad del cumplimiento y debido proceder de los "Cambios" y "Mejoras" solicitados. Referente a la justificación de haber aprobado estas modificaciones sin conocer los costos que cobraría el Consorcio por ejecutarlos, manifestó lo siguiente: *"Por tiempo y por estrategia de implementación, fue un acuerdo entre las partes. El consorcio corría un riesgo al realizar "Cambios" y "Mejoras" sin haberse pagado, pues lo que se tiene en todo momento es la expectativa de asegurarse dichos "Cambios" y "Mejoras" hasta después de la entrega de la Fase I."*

e) La tarifa por hora acordada entre las partes para los "Cambios" y "Mejoras" fue \$72,14; la cual incluye el costo de las distintas actividades que se necesitan para desarrollar el requerimiento, como son el análisis, diseño, desarrollo e implementación. A manera de referencia se indica que para el mantenimiento de las 2.000 horas estipuladas en el Ítem N° 6 del Objeto del Contrato, en el punto 9.10 del Cartel se establece una tarifa de \$48,00.

f) El jefe de la Dirección Tecnologías de la Información de la CNFL, manifestó una serie de argumentos técnicos para justificar la dificultad de cuestionar la cantidad de horas utilizadas en los "Cambios" y "Mejoras", según las horas de trabajo reportadas por el Consorcio.

g) Se observó que los respaldos de la documentación de los nuevos requerimientos en la funcionalidad de la aplicación comercial contratada fueron realizados en tres momentos del desarrollo de este Proyecto, según se indica a continuación:

g.1 Un primer bloque constituido por las "Actas" de "Mesa de Ayuda" de la etapa de Pruebas de la Fase I, elaboradas en conjunto por los usuarios expertos y técnicos de CNFL, así como expertos del Consorcio que conformaban dicho grupo.

g.2 Un segundo bloque basado en los “FRC” (Formulario de requerimientos del cliente), realizados en coordinación por ambas partes a partir de la etapa de Paralelo de la misma Fase (hasta abril de 2011).

g.3 Un tercer bloque constituido por los “FRC” que se están ejecutando para la Fase II a partir de mayo de 2011 (ver Anexo N° 1).

h) Los montos por los conceptos citados que ha cobrado el Consorcio, han sido aprobados por la CNFL paulatinamente. Respecto de los requerimientos que la CNFL no ha autorizado, no se tiene la certeza de que eventualmente vuelvan a ser planteados.

De un total de 189 ajustes del primer bloque de “Cambios” y “Mejoras”, se ha revisado y aprobado lo correspondiente hasta el Acta N° 132, por lo que faltan 57 de efectuar dicha labor. El Director del Proyecto por CNFL manifestó que este trabajo no se ha realizado por falta de tiempo y recursos, debido a que la prioridad está constituida por el desarrollo normal de las actividades del Plan de Trabajo.

i) Se considera que el respaldo documental de lo actuado hasta la fecha sobre este tema es suficiente en relación con la responsabilidad de los distintos encargados (usuarios expertos y técnicos), en los diferentes momentos, sobre el análisis y acuerdo de los “Cambios” y “Mejoras” identificados.

j) En cuanto al detalle del ejercicio realizado para verificar que una nueva modificación solicitada no era parte de los requerimientos iniciales estipulados en el Cartel, se determinó que en el 100% de los documentos firmados por las partes involucradas la comprobación ha quedado de forma implícita y no explícita (como parte de la responsabilidad de los firmantes). En relación con la documentación interna que respalda estos documentos formales para los casos ya pagados, se observó que existe la evidencia requerida sobre el ejercicio mencionado.

k) Se puede concluir que la determinación de que un requerimiento nuevo solicitado no se encuentra estipulado en el Cartel, es compleja. El Cartel tenía un nivel de detalle y en la implementación de los requerimientos ese nivel se aumentó, a tal punto que algunos usuarios expertos han manifestado que en el Cartel se incluyó el “Qué” y en la implementación se ha discutido mucho sobre el “Cómo”, aunque también se ha aceptado que muchos “Qué” no se habían requerido. Es conveniente mencionar que se observó un proceso de mejora continua en el desarrollo de las diferentes etapas del Proyecto PROCOM.

I) En agosto de 2010 esta Auditoría Interna realizó una revisión de la brecha identificada entre los requerimientos estipulados en el Cartel y lo que se estaba implementando en la etapa de Pruebas para el Flujo “*Solicitud de Servicio Nuevo Monofásico*”, para lo cual se recopilaron los argumentos de las partes involucradas para cada una de las etapas del proyecto desde el Cartel hasta las Pruebas. En esa ocasión no se determinaron hallazgos en cuanto a la interpretación de los requerimientos de funcionalidad de la aplicación comercial contratada para este Flujo (la muestra en este caso fue 1 de 51 procesos posibles).

Considerando las situaciones comentadas en los puntos anteriores de esta nota; los requerimientos que no han sido aprobados por la CNFL a la fecha; lo manifestado por el jefe de la Dirección Tecnologías de la Información en cuanto al tiempo necesario para ejecutar los nuevos requerimientos por parte del Consorcio; así como que no ha concluido la Fase II, que se encuentra pendiente el desarrollo de la Fase III del Proyecto citado y que también se han efectuado pagos por concepto de ajustes de precios en Licencias de Software; no se omite advertir sobre lo indicado en el artículo N°4 del Reglamento de Refrendos de la Contraloría General de la República, del cual el contrato del presente Proyecto fue objeto.

En ese sentido, esta Auditoría Interna estima oportuno señalar la conveniencia de que la Administración lleve a cabo las gestiones pertinentes para la implementación de los mecanismos de control que correspondan; orientados a regular los costos no planificados e incurridos en el Proyecto, de manera que se minimicen los riesgos que se podrían derivar de esta situación.

RESPUESTA

En la nota 4003-012 del 26-01-12 se indicó:

“...Sobre lo indicado por la Auditoría Interna, cabe indicar que a raíz de las situaciones que se tuvieron el Fase I del PROCOM en torno a los nuevos requerimientos (cambios y mejoras), en especial lo que se refiere a la forma o procedimiento para su trámite, se solicitó a la Dirección de Tecnologías de Información un pronunciamiento al respecto, de manera que se pudiera contar con un posible mecanismo de evaluación de lo que en sus cotizaciones el Consorcio indicara.

Para tales efectos, el Departamento de Sistemas de Información (DSI) mediante correo del 25 de noviembre (adjunto), envió los documentos que contienen la información relativa al mecanismo ideado por ellos para la evaluación de los cambios y mejoras que se tengan que evaluar.

Esta misma información se le hizo de conocimiento al Consorcio mediante oficio 4003-175-2011, con lo cual los cambios y mejoras que se presenten a partir de ese momento se someterán a este mecanismo de evaluación, por lo que el Consorcio deberá entregar junto con su cotización, la información que indica el DSI como necesaria para aplicar el método de evaluación que se propuso.

Por otra parte, en cuanto a lo indicado en el artículo N°4 del Reglamento de Refrendos de la Contraloría General de la República, se ha de señalar que durante el tiempo que se lleva del proyecto, ha sido una práctica acostumbrada por parte de la Gerencia del PROCOM, el ir evaluando el monto total de las adiciones del contrato, así se va evaluando este el crecimiento de este monto de forma tal que se evite alcanzar el 10%.

Este aspecto incluso fue de tema de consulta y análisis junto a la Dirección Jurídica en diversas reuniones celebradas entre las partes.

Para la Fase II, se han tomado las medidas del caso para que los cambios y mejoras que se desarrollen sean solo los estrictamente necesarios. Todo con el debido análisis junto con la Dirección Comercial y la Dirección de Tecnologías de Información.

De esta forma se aseguran los mecanismos de control sobre el tema de los nuevos requerimientos que surjan durante la Fase II y Fase III del PROCOM.

Por último, es nuestro deber solicitar que se recuerden al menos dos comentarios: El primero es que en el punto e-) del AUD-299-11 se menciona por parte de la Auditoría solo el piso del precio de \$48 de la negociación que tuvo que hacer CNFL con el Consorcio y no menciona el techo con que inicia esa discusión, que fue de \$350.

Durante el 2010 se llevan a cabo reuniones para lograr establecer el adecuado precio y dentro de ellas hay información y justificaciones, por ejemplo de la Asociación Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación que dice que el precio puede oscilar entre \$15 y \$350.

Incluso hay criterio de la División de Asesoría y Gestión Jurídica de la Contraloría General de la República, que indica que el precio de un consultor internacional va de \$70 a \$175, montos obsoletos, pero referencias al fin.

Con esos argumentos el Consorcio propone precios por hora de esos rangos muy superiores a la base de negociación con que empieza CNFL que es de \$48.

Por eso conviene recordar que las conversaciones para establecer el adecuado precio parten de CNFL con monto bajo y por supuesto el Consorcio con precio muy alto.

Luego de muchas reuniones y discusiones CNFL se mantiene con precio bajo y el Consorcio se estanca en un precio de \$90, y por ello hay otros esfuerzos que permiten luego de adecuados razonamientos de ambas partes establecer el precio en \$72,14.

El segundo comentario: es conviene ajustar el concepto de regular “costos no planificados”, dentro de un proyecto como este, además de complejo, grande y de desarrollo a lo largo de varios años se debe contemplar, como se ha hecho, los imprevistos y con esto se trata de cubrir todo lo que se pueda presentar por ello, se estima que no ha sido grande lo no planificado, sin embargo aparecen cosas nuevas y peticiones de los usuarios que no estaban hace años cuando se diseñó el cartel y esto está siempre en revisión y tratando de ajustarse a lo presupuestado y a la realidad de CNFL frente al compromiso de brindar un servicio adecuado a los clientes. De todo esto hay claridad, pero hablar de cosas no planificadas tal vez no es el caso, pueden ser imprevistos o cambios de la realidad tan dinámica de una empresa de servicio o nuevas necesidades que nos imponen los órganos reguladores por ejemplo, pero decir que no se planificó, puede llevar a creer que algo que se sabía no fue planificado.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La Administración ha efectuado acciones para la implementación de mecanismos de control orientados a regular los costos extraordinarios incurridos en el Proyecto PROCOM. También se observaron los documentos pertinentes sobre el "*Modelo de Estimación de Esfuerzo*", cuyo objetivo es medir el tiempo destinado por el Proveedor de este Proyecto a la realización de los cambios y mejoras en la funcionalidad del SIPROCOM. Asimismo, en la nota 4003-143 del 05-07-12 el Director del Proyecto PROCOM manifestó lo siguiente:

"...En lo que se refiere al Mecanismo para la Evaluación de Cambios y Mejoras, aunque fue enviado no ha sido aprobado oficialmente. El Consorcio indica que esa fórmula no está estipulada en el contrato y que además es un poco extensa. Indican que aunque tiene voluntad de aplicar algo similar, la forma en que se hizo obliga al Consorcio a prácticamente hacer el Cambio y Mejora para lograr documentar el Procedimiento y luego hacer la cotización y puede suceder que CNFL, lo rechace y entonces hay mucho tiempo invertido en ello sin resultado adecuado. Han notado además que en alguno de los casos el costo en tiempo para hacer un cambio es mucho menor que el tiempo en que se incurre en completar el formulario, aspecto que afecta a CNFL. El tema se mantiene en análisis de las partes para su mejor resolución..."

Al respecto, se determinó que en la actualidad no existe un acuerdo entre las partes para que la CNFL aplique un mecanismo, que le permita determinar la razonabilidad de los tiempos reportados por el Proveedor para ejecutar los “Cambios” y “Mejoras”, de manera que se puedan realizar los pagos respectivos con la debida justificación.

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 estaban en ese proceso.

Como resultado de la ejecución de dichas pruebas, se determinó que de 16 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 5 habían sido atendidas (31%) y 11 estaban en ese proceso (69%).

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 o pendientes de aplicar. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para verificar el estado de dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia y la situación que se determinó cuando se llevó a cabo el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

3.3.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.3.1.1 AUD-219 enviado el 06 de agosto

ASUNTO: sistemas automatizados de información (SIRH)

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, se mantiene en esa misma condición.

OBSERVACIONES

...

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

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2601-0042 del 01-02-12 se indicó:

"Para darle seguimiento al Proyecto de Solicitud de Capacitación en su etapa de Plan Piloto, se deben cumplir algunas fases del proceso las cuales se detallan a continuación:

1. Se iniciará el Proyecto Solicitud de Capacitación (Descentralización de la F-173) mediante un plan piloto, el cual se implementará en la Dirección de Recursos Humanos en SIRH Producción con el fin de verificar si el sub-proceso solicitudes de capacitación del módulo de capacitación está funcionando correctamente; por ello se coordinará con Sistemas Gerenciales la ejecución del mismo.

2. Se solicitó el apoyo logístico a las Jefaturas de la Dirección de Recursos Humanos para llevar el plan piloto con éxito.

3. Se le requirió al Administrador del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH) la creación de los usuarios para las jefaturas y asistentes con el fin de ejecutar dicho plan.

4. Se coordinó una reunión con la encargada de Sistemas Gerenciales para establecer conjuntamente la planificación y ejecución de dicho plan.

5. De acuerdo con lo anterior, se adjunta la Planificación del Proyecto en el cual se muestran los tiempos estimados para el desarrollo del Plan Piloto y la ejecución del proyecto en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A”.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 16-07-12, una funcionaria de la Sección Capacitación le remitió a la Auditoría Interna documentación relacionada con el cumplimiento de las cuatro etapas concluidas del proyecto (*bitácoras de trabajo, solicitud de mantenimiento, documento de respaldo sobre la creación de usuarios que colaboraran con la inclusión de la información que requiere el módulo para operar*). Asimismo, dicha funcionaria manifestó lo siguiente:

"...De acuerdo al documento "planificación del proyecto descentralización de solicitud de capacitación externa" se ha estado avanzando a la fecha se han concluido 4 etapas y está pendiente la depuración del módulo para lo cual se creó el mantenimiento No. 851 el cual está a la espera de su atención; asimismo, según se comentó está en cola de espera de las prioridades de atención de la DTI..

3.3.1.2 AUD-223 enviado el 10 de agosto

ASUNTO: administración de la inversión de infraestructura de TIC

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: la recomendación que 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2801-6 del 16-02-12 se indicó:

"Referente a la construcción de un Sitio Alterno para garantizar la continuidad del servicio que se presta actualmente en el DATA CENTER de Calle 21, comunico que en la previsión presupuestaria para el año 2012, fue considerada una suma de dinero que serviría para hacerle frente a este compromiso. En el objeto del gasto 428 y 413 previstos para este fin, no se le asignó ninguna partida para el año en mención (2012).

Debo aclarar que he recibido el apoyo de la Gerencia General para patrocinar este compromiso.

Para la dotación del recurso humano con disponibilidad de atención para hacerle frente al proceso de "Dotación de Infraestructura de TIC para la CNFL", se redactó un documento con la justificación y fue enviada a la Dirección de RRHH, este trámite fue devuelto a nuestro director Don Oscar Cavallini para que lo gestionara por medio de la Gerencia General.

En este momento está en manos de Don Oscar C la decisión de esta gestión, ya la comentamos y él decide la estrategia de la misma, está en proceso.

Esta reorganización y dotación del recurso humano para hacerle frente al proyecto de Sitio Alterno sigue pendiente de resolver y nos imposibilita hacerle frente de manera efectiva y sostenible, no podemos generar ningún cronograma de actividades por no contar con los recursos para atender de manera formal y responsable esta actividad.

Debo aclarar que el grupo encargado de la actividad de "Dotación de Infraestructura de TIC" pertenece a la Sección Soporte de Infraestructura de manera formal y asume funciones propias de esa Sección, además, manejan desde el año 2007 junto a la Jefatura del Departamento de Infraestructura todo el proceso de investigación y desarrollo de nuevas tecnologías y en este momento se implementa el nuevo sistema de Protección de Datos para toda la CNFL.

Adicionalmente con las mismas personas se maneja la etapa de transición que se vive con el SIPROCOM, para esta actividad el tiempo dedicado tiene prioridad uno, por orden de nuestro director".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que la inversión necesaria para la construcción del sitio alternativo del centro de cómputo, continúa pendiente. La jefatura del Departamento Infraestructura, el 12-07-12 manifestó lo siguiente:

"Sigue pendiente por falta de presupuesto, sin embargo se tienen varias propuestas para presentarlas a la Gerencia, para conocer costos de operación, construcción o alquiler."

Al respecto, como una alternativa de solución al sitio alternativo que requiere la CNFL, se podría considerar la posibilidad de arrendar un sitio en la edificación que dispone el ICE en Guatuso de Alajuela para solucionar problemas de administración de tecnologías de información (en ese lugar se encuentra ubicado un Data Center-TIER4).

3.3.1.3 AUD-226 enviado el 10 de agosto

ASUNTO: sistemas automatizados de información

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

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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.

...

RECOMENDACION

2) Establecer un mecanismo de control para monitorear que las dependencias que utilizan infraestructura y sistemas de información descentralizados, atiendan la norma ISO citada.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2801-7 del 16-02-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Como se indicó a la auditoría el 16 de Diciembre del 2011 la fecha de aplicación a las áreas descentralizadas se mantiene para mayo del 2012, actualmente se está emitiendo los resultados de la evaluación los cuales serán comunicados a la administración del SAAD la próxima semana se estima para el 22 de Febrero del presente, a partir de la fecha de entrega de dichos resultados se les dará un mes de tiempo para que con la colaboración necesaria por parte de la DTI en su</i>	<i>Oscar Cavallini Corrales (Delegado a Luis Benavides)</i>	<i>Mayo del 2012”.</i>

<i>función rector puedan definir un plan de tratamiento adecuado.</i>		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que el mecanismo de control para monitorear que las dependencias que utilizan infraestructura y sistemas de información descentralizados atiendan la norma ISO 27001, se encuentra en proceso de aplicación. Mediante el correo electrónico del 21-03-12, el funcionario del Área Gestión Administrativa Técnica de Apoyo de la DTI (Sr. Luis Benavides A.) le comunicó al administrador del SAAD lo siguiente:

“...De acuerdo a lo conversado previamente le remito el informe de resultados de la valoración de riesgos realizada al Sistema SAAD, ya con estos resultados el paso siguiente es realizar un plan de tratamiento para los riesgos identificados, para esta tarea sugiero como fecha límite el próximo 30 de abril. Le reitero mi total cooperación para el análisis de los hallazgos y para la definición del plan de

3.3.2 AREA COMERCIAL

3.3.2.1 AUD-224 enviado el 10 de agosto

ASUNTO: *gestión de teletrabajo (atención al cliente)*

DIRIGIDO: Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas; de las 2 recomendaciones que en esa oportunidad se encontraban pendientes, 1 fue atendida y 1 estaba en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

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

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2006-0005 del 14-02-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p><i>"Tal como se indicó en el momento de la entrevista y mediante correo electrónico, a partir del 04 de Agosto del Programa pasó a formar parte del Depto. Dotación y Remuneración del Recurso Humano, por tanto las acciones que se desarrollan tanto para el SEVRI como para Control Interno se contempló al programa como integrado al Departamento"</i></p> <p><i>Por tanto esta acción puede considerarse ya aplicada".</i></p>	<p><i>Depto. Dotación y Remuneración</i></p>	

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que la modalidad de teletrabajo fue integrada como un proceso del Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano. Mediante el correo electrónico del 10-07-12, la encargada del Programa Permanente de Teletrabajo manifestó lo siguiente:

"Se adjunta correo emitido por Gestión Estratégica en donde se indica que durante el año 2012 se estarán revisando los procesos de toda la Dirección de Recursos Humanos con el fin de actualizar el SEVRI. Asimismo se adjunta correo en donde se convoca para la revisión del proceso de Teletrabajo, así como el documento borrador que se elaboró en dicha reunión. Una vez Gestión Estratégica emita los procesos actualizados se procederá a actualizar el Plan SEVRI del Depto. Dotación."

3.3.2.2 AUD-227 enviado el 17 de agosto

ASUNTO: administración de sistemas de medición

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: de 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 1 se mantiene en esa misma condición. Respecto de las 2 recomendaciones que estaban pendientes, se determinó que se encuentran en proceso de aplicación.

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.

...

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

A continuación se presenta la respuesta recibida de la Administración para cada uno de los incisos de esta observación:

A.1 CALIDAD DE LA ENERGIA ELECTRICA

En el memorando 4001-132 del 18-04-12 se indicó:

“Con respecto al punto A.1 Calidad de Energía:

a. Del análisis del total de mediciones restantes por instalar se determinó que la mayoría de las mediciones primarias no contaban con el tercer potencial. Debido a lo anterior, se está coordinando con los clientes para realizar paros programados de suministro eléctrico para instalar el tercer elemento, lográndose a la fecha resultados satisfactorios y quedando pendiente únicamente un 26% por modernizar. Referencia: Informe 4301-0035-2012.

b. La Sección de Administración de la Energía dispone de un cronograma de actividades cuya finalización es el 31-12-2012, teniéndose un avance de 69% a la fecha. Referencia: Informe 4301-0035-2012.”

SITUACION ACTUAL

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (la nota N° 4001-066 del 26-05-12 y el informe de las justificaciones y estado actual del Proyecto Calidad de Energía); se comprobó que los aspectos planteados en la recomendación relacionados con el inciso A.1 Calidad de la Energía Eléctrica, fueron atendidos.

A.2 LECTURA Y DESCONEXION REMOTA RESIDENCIAL

En el memorando 4001-132 del 18-04-12 se indicó:

“En relación con este apartado A.2 Lectura y desconexión remota residencial las acciones correctivas llevadas a cabo para atender los hallazgos fueron las siguientes:

Hallazgos

1. No existe una directriz por parte de la Administración donde se apruebe el uso de la desconexión y reconexión de forma remota.

2. No se tiene creado un procedimiento donde se indiquen las actividades y responsables necesarios para llevar a cabo dicha tarea.

Acción Correctiva

Se modificó el Procedimiento 4001 P 10 “Gestión de cobro a clientes por facturas pendientes” y el instructivo 4001 I 11 para el uso del software para este proceso. El procedimiento está oficializado en la INTRANET y el instructivo desde el 29-03-2012.

En dicho procedimiento se indica cómo deben proceder las dependencias para la desconexión y reconexión de forma remota.

Por otra parte, la Dirección Comercial emite el oficio 4001-123-2012 mediante el cual se consulta a la Jefatura del Dpto. de Servicios Técnicos, las medidas que serán tomadas para garantizar que no se efectuará reconexión remota en zonas marginales.”

SITUACION ACTUAL

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (el memorando N° 4301-0046 del 14-05-12, el procedimiento denominado gestión de cobro a clientes por facturas pendientes, el instructivo denominado Desconexión y reconexión de medidores mediante el sistema Energy Axis); se comprobó que los aspectos planteados en la recomendación relacionados con el inciso A.2 Lectura y Desconexión Remota Residencial, fueron atendidos.

A.3 MEDIDORES QUAD LOGIC CONTROLS

a) PROYECTO MEDICION INTERNA

En el memorando 4001-132 del 18-04-12 se indicó:

“...El Departamento de Servicios Técnicos elaboró un Informe que contiene las justificaciones y estado actual del proyecto de Medición Interna. Las siguientes acciones se encuentran atendidas:

a) Solicitar al Dpto. de Eficiencia Energética que cuando entregue componentes de QLC en la bodega 28 del DST, lo haga mediante una nota en la cual se especifiquen componentes y cantidad. Oficio 4321-0069-11.

b) Solicitar al Dpto. de Eficiencia Energética que indique la lista de artículos QLC que han retirado del Almacén Anonos. Oficio 4321-0070-11...”

SITUACION ACTUAL

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (los memorandos N° 4321-0070 y N° 4321-0069 del 17-05-12 de la Sección Laboratorio de Medidores y el memorando N° 2701-0598 emitido por el Departamento Eficiencia Energética); se comprobó que los aspectos planteados en la recomendación relacionados con el inciso A.3 Medidores Quad Logic Controls Proyecto, punto a) Medición Interna; fueron atendidos.

b) PROYECTO CLIENTES CONCENTRADOS

En el memorando 4001-132 del 18-04-12 se indicó:

“...En lo que respecta a Clientes Concentrados se realizó el análisis del inventario y con base en los resultados obtenidos se han definido acciones de mejora para optimizar el uso de los recursos y efectuar un seguimiento del proyecto hasta su finalización.

Se envió consulta al Departamento de Contabilidad para conocer la depreciación de los equipos QLC. Una vez obtenida la respuesta se ofrecerá a las dependencias de la CNFL, S.A. para aprovechar su uso y posteriormente se tramitará su remate.

Se solicitó al Ing. Alfonso Valverde Madriz, Jefe de la Sección Administración de la Energía, un plan para la utilización de estos materiales en proyectos que así lo permitan. Específicamente, tomando en cuenta la factibilidad del disponible de los medidores, transponder y minicloset. No obstante, deberá dejarse un saldo de seguridad como respaldo a estos proyectos.

Se giró instrucciones a los encargados de la administración del QLC en la Sección Administración de la Energía para que los materiales salvados sean custodiados en la bodega del Departamento de Servicios Técnicos.

Documento de referencia: 4301-0016-2012.”

SITUACION ACTUAL

Mediante la revisión de la información relacionada con el memorando N° 4321-0062 del 07-05-12, se determinó que el inventario solicitado por la jefatura de la Dirección Comercial al jefe de la Sección Administración de la Energía, fue efectuado. Sin embargo, no se suministró documentación de las acciones de mejora llevadas a cabo para optimizar el uso de los recursos y efectuar el seguimiento del proyecto hasta su finalización. Tampoco se evidenció la existencia de un informe que comprenda las justificaciones que ocasionaron las situaciones mencionadas en el inciso A.3 Medidores Quad Logic Controls, punto b) Clientes Concentrados.

SITUACION ACTUAL DE LA RECOMENDACION (EN PROCESO)

Con base en lo anotado en la situación actual de los incisos A.1, A.2 y A.3 (punto a); se concluye que los aspectos planteados en la recomendación relacionados con los mismos, fueron atendidos. No obstante, a nivel general la recomendación se reporta en proceso de aplicación, por las razones que se indican en la situación actual del inciso A.3, punto b).

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En el memorando 4001-132 del 18-04-12 se indicó:

“En relación con esta recomendación se elaboraron los informes solicitados en las acciones definidas:

1- Elaborar un Informe del estado actual del proyecto A.1.) Proyecto de Calidad de Energía. Oficio 4301-0035-2012 Informe de Proyecto de Calidad de Energía.

2- Elaborar un Informe del estado actual del proyecto A.2.) Proyecto de Lectura y Desconexión Remota Residencial. Oficio 4301-0034-2012 (Informe Proyecto de Lectura y Desconexión Remota Residencial.

3- Dar seguimiento a los resultados de lo gestionado en la recomendación A) Administración de Proyectos, según punto A.3, incisos a y b. Con el fin de dar seguimiento permanente y que este control sea incluido dentro de los Informes de Gestión Cuatrimestral. Oficio 4301-0016-2012 Informe estado actual MEDIDORES QLC.”

Adicionalmente, mediante oficio: 4001-131-2012 la Dirección Comercial instruye al Depto. de Servicios Técnicos para que incluya en su informe de actividades el avance de los proyectos de Medición Interna y Clientes Concentrados...”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que los informes relacionados con el estado actual de los proyectos mencionados en los incisos A.1 (Calidad de la Energía Eléctrica), A.2 (Lectura y Desconexión Remota Residencial) y A.3 (Medidores Quad Logic Controls, punto a) Proyecto Medición Interna); fueron elaborados. También se observó que en estos documentos se incluyeron 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.

Referente al proyecto citado en el inciso A.3 (Medidores Quad Logic Controls, punto b) Proyecto Clientes Concentrados), no fue suministrado un documento que evidencie que los aspectos plantados en la recomendación hubieran sido atendidos.

...

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 d 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 correeduría 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 Purrál 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

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En memorando 4001-132 del 18-04-12 se indicó:

“El DST elaboró el Informe MEDIDORES QUAD LOGIC CONTROLS, según consecutivo 4301-0016-12, con el cual responde al seguimiento y estado actual de las actividades citadas en cuadro anterior de la recomendación.

En cuanto al análisis de los reclamos pendientes de respuesta por la Sección de Proveeduría, se elaboró una matriz en la cual se indican los reclamos presentados con respuesta y sin respuesta por parte del proveedor.

Adicionalmente, la Dirección Comercial emite el oficio 4001-0122-2012, mediante el cual solicita a la Sección de Proveeduría efectuar las gestiones pertinentes para sancionar al proveedor de medidores QLC.

Por otra parte, la Dirección Comercial generó el oficio 4001-0124-2012, mediante el cual se le solicita a la Gerencia General valorar la posibilidad de que la compra de sistemas de medición sea una función exclusiva del Laboratorio de Medidores de conformidad con las justificaciones contenidas en el oficio 4301-0075-11 suscrito por la Jefatura del Dpto. de Servicios Técnicos.

El estudio de tecnologías de PLC que se realiza con el fin de sustituir la tecnología actual suministrada por el proveedor QLC se encuentra en proceso, pues aún se está en la búsqueda de proveedores que puedan ofrecer alternativas compatibles con la infraestructura de medición que se requiere (FAMILIA 4).”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de documentos relacionados con la ejecución de las acciones que fueron solicitadas por la jefatura de la Dirección Comercial al jefe del Departamento Servicios Técnicos, se determinaron las siguientes situaciones:

a) El informe relacionado con el detalle y las razones por las cuales se han continuado efectuando compras al proveedor QLC, no fue elaborado. Mediante la nota N° 4001-066 del 26-05-11, la jefatura de la Dirección Comercial manifestó lo siguiente:

“...Nota: El Departamento de Servicios Técnicos desde el 2007 ha dejado de realizar compras al proveedor QLC, según se consta en las compras realizadas según SIACOS números 968-2008 y 05-2011, por cuanto en los años 2009 y 2010 no se aprobaron recursos presupuestarios por la Sección Control de Presupuesto y la Administración Superior para la compra de medidores que abastecen la demanda institucional...”

b) La jefatura de la Dirección Comercial le solicitó al jefe de la Sección Proveeduría, que efectuara las gestiones pertinentes para sancionar al proveedor de medidores QLC. Sin embargo, a la fecha del seguimiento esa dependencia no había enviado la respuesta respectiva. Tampoco se

suministró un documento que comprenda el análisis de los reclamos gestionados entre 1998 y 2007.

c) Se suministró un documento a nivel de borrador denominado “Iniciativa para sustitución de sistemas de medición QLC familia 4”, el cual comprende el estudio de tecnologías de PLC que se realiza actualmente con el fin de sustituir la tecnología suministrada por el proveedor QLC. No obstante, se determinó que este estudio se encuentra en proceso de ejecución.

d) Referente a la compra de sistemas de medición, mediante la nota GG-165 del 18-05-12 la Gerencia le comunicó a la jefatura de la Dirección Comercial lo siguiente:

“...esta Gerencia define que la Dirección a su cargo, a través del Departamento de Servicios Técnicos y su Laboratorio de Medidores es quien debe adquirir y recomendar el equipo de medición idóneo para la empresa...”

3.3.3 AREA DISTRIBUCION

3.3.3.1 AUD-221 enviado el 06 de agosto

ASUNTO: *planificación, diseño y administración del sistema de distribución*

DIRIGIDO: Dirección Distribución

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

...

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

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 6001-0012 del 02-02-12 se indicó:

“...En la Sección Diseño y Control, adscrita al Departamento Sistemas de Potencia existe una estructura formal debidamente organizada del personal profesional y técnico, con objetivos y actividades generales tanto para la jefatura y encargados de unidades, así como las actividades de cada funcionario o cuadrilla según las funciones que desempeñan.

Para las actividades de pruebas a Equipos de Potencia que realiza la cuadrilla a cargo de dicha labor, existen los respectivos instructivos de pruebas en el Servidor de SISPO, los cuales serán revisados y ajustados para la aprobación de la instancia respectiva.

Mediante memorando 6001-0127-2011, en respuesta al AUD-171-11 se responsabiliza de atender y dar seguimiento al Ing. Walter Biolley Muñoz como jefe del Departamento de Sistemas de Potencia quien en coordinación con el Ing. Jorge Rojas Hidalgo actualiza las actividades de la Sección Diseño y Control el cual remite la respuesta a su representada el 31 de enero presente, quedando en espera de la oficialización de los

instructivos. Ver adjuntos. Por lo que esta Dirección da por atendidas las recomendaciones de la Auditoría”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que los instructivos no han sido oficializados, ni aprobados por las instancias respectivas. En el correo electrónico del 27-06-12, el administrador de subestaciones del Departamento Sistemas de Potencia manifestó lo siguiente:

“... la oficialización de la documentación del Área de Control y Pruebas Eléctricas del Departamento Sistemas de Potencia, le indico que en fecha 16 de abril de 2012 en reunión en la cual participaron el Ing. Edwin Morales Espinoza, la Lida. Andrea Jiménez López y mi persona se acordó:

Debido a que Sección de Mantenimiento de Subestaciones y Plantas se encuentra dentro del alcance del SGI y el Área de Control y Pruebas Eléctricas es un proveedor interno, se utilizarán los procedimientos existentes de la Sección de Mantenimiento; adecuando la participación del Área de Pruebas en estos.

Se acordó que el Ing. Morales revisaría la documentación existente del Área a su cargo y los ajustaría al Manual para la elaboración de documentos (Reglamentos, normas, guías, disposiciones, manuales, procedimientos, instructivos y diseño de formularios o formatos de registro) 0000 M 21.

La Lic. Jiménez y mi persona tomaremos la documentación y le integraremos los aspectos ambientales y de SySO.

Actualmente, en la intranet en la página de SGI específicamente en el botón de Distribución Eléctrica se encuentra como los registros especial el documento Tablas de resultados de pruebas de diagnóstico y el documento Listado de Dispositivos de Seguimiento y Medición mismos que son de uso del Área de Control y Pruebas Eléctricas”.

3.3.3.2 AUD-222 enviado el 10 de agosto

ASUNTO: sistemas de potencia

DIRIGIDO: Departamento Sistemas de Potencia

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

A) ESTRUCTURA DAÑADA

Durante la visita efectuada a la Subestación Alajuelita el 03-02-09, se observó que 2 postes de concreto ubicados en el patio de interruptores (forman parte de la estructura del módulo de 34.5 Kv) presentan grietas o fallas longitudinales que van desde la zona de empotramiento hasta la cúspide. Esta situación podría obedecer a que esos artículos estuvieran dañados desde su instalación y que con el transcurso del tiempo las cargas que actúan a lo largo del eje longitudinal de los mismos (cargas axiales), ocasionaran el inconveniente citado.

Cabe mencionar que no se observó que al ejecutar los mantenimientos respectivos por parte de la Sección Mantenimiento de Subestaciones y Plantas, hubiera sido preparado un reporte sobre la condición en que se encuentran estos postes.

El asunto comentado podría ocasionar que la estructura colapse y en consecuencia, ocurran daños en los equipos instalados; lo que afectaría el servicio brindado a los clientes mediante los circuitos de esta subestación y por lo tanto, la imagen de la CNFL como empresa de servicio público.

En la nota DOC-017 del 19-02-09 emitida por el Departamento de Obras Civiles a solicitud de la Auditoría Informática, se indica:

"...De acuerdo a lo observado se determina una falla longitudinal en más del 50% de la longitud del poste, que va desde la zona de empotramiento a la cúspide, la falla encontrada es causada por carga axial, atípica a este tipo de elementos cuya falla se presenta generalmente por flexo compresión.

La falla en mención se refleja en ambas caras del plano longitudinal del poste, aunado a esta tipología de fisura se determinó que el espesor de la grieta en algunas secciones superan los tres milímetros, lo cual nos indica que se debe considerar para este tipo de elemento como un daño severo.

Aunque no se presentan daños por cortante causados por flexión, que son los que generalmente provocan el colapso del poste, se recomienda realizar la sustitución de este elemento ya que por la importancia de los equipos que soporta, ante un eventual sismo de gran magnitud puede provocar el colapso de este con mayor facilidad.

De acuerdo a lo estudiado se recomienda la sustitución de este elemento y de otro poste que se encuentra en la misma sección, que presenta una misma tipología de fisura..."

Sobre el particular, en las Normas Generales de Control Interno emitidas por la CGR se indica:

6.7 Toma de acciones correctivas

...

RECOMENDACION

Efectuar las gestiones requeridas para sustituir los postes dañados que forman parte de la estructura del módulo de 34.5 Kv de la Subestación Alajuelita.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 6301-004 del 16-02-12 se indicó:

"En atención al AUD-D90-12 sobre la recomendación de la situación de los postes en la estructura de la Subestación Alajuelita, adjunto los documentos que evidencian el seguimiento:

Adjunto:

Correo del Ing. Walter Biolley Muñoz con fecha 19-05-11 hora: 1:24 pm

Correo del Ing. Maynor Navarro Alfaro con fecha 16-06-2011 hora: 12:17 pm

Correo del Ing. Maynor Navarro Alfaro con fecha 21-10-2011 hora: 4:31 pm

Correo del Ing. Walter Biolley Muñoz con fecha 24-10-2011 hora: 12:58 pm

Correo del Ing. Walter Biolley Muñoz con fecha 02-11-2011 hora: 1:18 pm

Correo del Ing. Maynor Navarro Alfaro con fecha 19-01-2012 hora: 3: 10 pm

Correo del Ing. Maynor Navarro Alfaro con fecha 14-02-2012 hora: 9: 18 pm

Se ha estado dando la coordinación y seguimiento entre el Departamento de Obras Civiles y el Departamento de Sistemas de Potencia, quedando a la espera que la Administración asigne los recursos solicitados para iniciar las contrataciones."

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

El funcionario encargado del Área Desarrollo de Infraestructura Civil del Sistema Eléctrico, el 18-06-12 manifestó lo siguiente:

"En estos momentos se encuentra en la etapa de construcción del reforzamiento, con un avance estimado al día de hoy de un 35%".

Durante la visita efectuada el 16-06-12 a la Subestación Alajuelita, se comprobó que se está reforzando la estructura respectiva.

3.3.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.3.4.1 AUD-220 enviado el 06 de agosto

ASUNTO: distribución de lámparas fluorescentes compactas

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba pendiente de atender, se encuentra en proceso de aplicación.

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 congraciar 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

...

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.

...

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 4001-047 del 09-02-12 se indicó:

"Atendiendo su nota AUD-69-2012 "Procedimiento Distribución Promocional de Artículos", hacemos de su conocimiento que en reunión registrada el día de hoy con la participación de Santiago Morales, Edgar Solano de Análisis Administrativo; Rocío

Pérez del Departamento de Prensa y Relaciones; Clemencia Barrantes de Mercadeo Operativo y mi persona, se acordó lo siguiente:

“Análisis Administrativo elaborará una Norma que regule las actividades empresariales de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz para la distribución promocional de artículos”.

Bajo esta premisa, las diferentes dependencias involucradas en las acciones de entrega de materiales promocionales según la Naturaleza de las Campañas, deberán incorporar sus instructivos o procedimientos específicos.

Quedamos entonces a la espera de la elaboración de la citada Norma que aseguraría el control de las acciones indicadas.”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Referente a la norma citada en la nota de respuesta, la jefatura de Análisis Administrativo mediante el correo electrónico N° 2100-0309 del 17-07-12, manifestó lo siguiente:

“...las “Normas para la custodia y entrega de material promocional en la CNFL”, están en proceso de revisión por parte de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética. Ya el documento fue sometido a revisión de la Dirección Comercial y de Prensa y Relaciones Públicas, las cuales ya dieron su respuesta; por lo que nuestra dependencia valoró los cambios y como siguiente paso, consideramos conveniente los aportes que pueda dar la Dirección de Innovación y Eficiencia Energética para fortalecer el contenido de las normas citadas. Una vez concluida esa revisión, procederemos a solicitar la aprobación de las mismas a la Gerencia General.”

3.3.5 AREA OTROS CONCEPTOS

3.3.5.1 AUD-225 enviado el 10 de agosto

ASUNTO: administración de sistemas de medición

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

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

...

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)...”.

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2700-0057 del 29-02-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Se giraron instrucciones al Area de Proyectos Especiales, mediante oficio 2700-0045-12, para que se efectúen las pruebas a los equipos en los términos solicitados, según recomendación del punto C: Pruebas de los Equipos, la cual actualmente se encuentra en proceso. Debido al traslado del Proyecto, este tiene una reprogramación en el plazo estipulado para la atención de esta recomendación (Ver anexo 1, oficio 2703-0016-12)</i>	<i>Dirección Innovación y Eficiencia Energética / Area Proyectos Especiales</i>	<i>meses”.</i>

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética, el 17-02-12 le solicitó al jefe del Área Proyectos Especiales (APE) que atendiera los aspectos planteados en la recomendación. Al respecto, se determinaron las situaciones que se indican a continuación:

a) Mediante la nota del 14-04-12, un representante (Sharty Coto V.) de la Empresa Quad Logic (QLC) comunicó lo siguiente:

“Estimados Señores por medio de la presente nota hacemos mención a la opción de Tiempo de Uso (TOU) a agregarse en los medidores que actualmente están instalados en sus instalaciones. Según lo conversado en fábrica en el momento de hacer el pedido de dichos medidores, por un error de pedido y/o de traducción a la hora de agregar las opciones a dichos medidores no se agregó la opción de Tiempo de Uso (TOU), dejando sin dicha opción los equipos en cuestión. Por tanto, para poder corregir dicha falta, vamos a proceder a sustituir los medidores que no cuentan con dicha opción por otros que si cuentan con Tiempo de Uso (TOU) sin ningún precio adicional. Una vez se nos confirme de fábrica el pedido se los estaremos haciendo llegar para su debido cambio”.

b) En la nota 2703-0082 del 18-07-12, el jefe del APE informó lo siguiente:

“Dando respuesta a los puntos pendientes de la observación c), del AUD 164-11 del 01-06-11, se detalla el estado de las gestiones realizadas para su cumplimiento:

"1. 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

Luego de solicitar el procedimiento para programar los equipos de medición en tarifas tiempo de uso (TOU) al proveedor desde el año pasado, en oficio recibido el 14 de abril del presente, la empresa High Tech 2000 representante de los equipos, nos indica que por un error de pedido en fábrica, no se agregó dicha opción, pero que se van a sustituir los equipos por unos que si tengan la opción del tiempo de uso, todo esto sin ningún costo adicional para la CNFL.

Por lo que las pruebas se realizarán en el momento que se haga dicha sustitución. Ver documento adjunto.

2. Comprobar que los equipos sean compatibles con la red informática de medición eléctrica (RIME).

Sobre este particular se le realizó la consulta al Lic. Luis Enrique Monge Umaña del Departamento de Servicios Técnicos de la Dirección Comercial, quien tiene a cargo la Administración de la Red Informática Medición Eléctrica (RIME), el cual confirmó con la empresa Primestone de Colombia que ya se presentó por parte del fabricante del sistema de medición Energy Guard la solicitud para que se puedan leer con el software PrimeRead que tiene la CNFL y esperan tener todo listo para realizar pruebas a principios de junio del 2012."

Debido a esto, las pruebas se coordinarán en el momento que Primestone indique que ya está disponible la aplicación".

De conformidad con lo indicado, se puede concluir que los aspectos planteados en la recomendación continúan en proceso de ejecución. En ese sentido, no se suministró documentación que respalde que la empresa QLC hubiera llevado a cabo la sustitución de los respectivos equipos. En el correo electrónico del 19-07-12, la jefatura del APE manifestó lo siguiente:

"... estamos a la espera de la respuesta por parte de la ARESEP para homologar estos equipos en Costa Rica, esto con el fin de darle continuidad y realizarlo como proyecto siguiendo el esquema de proyectos según el MAP".

4. OTRAS ACTIVIDADES

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Como parte del seguimiento de los resultados de la evaluación externa de la AI del período 2010-2011, se elaboró el plan para efectuar las acciones que permitan atender las oportunidades de mejora comunicadas por la empresa contratada.

También se realizó la autoevaluación interna de la AI para el período 2011-2012, con el propósito de evaluar y mejorar la gestión de esta dependencia. En cumplimiento de directrices sobre esta materia emitidas por la CGR, en el anexo N° 1 se presentan los resultados obtenidos y el plan de mejora correspondiente.

4.2 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° 2 se presenta el informe de las contrataciones (superiores a ¢112 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2012 (9 concursos por un monto total de ¢2.329,4 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.

4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 15 ocasiones personal de la Auditoría Financiera asistió a 11 eventos de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); Auditoría Forense; Ética Pública; Normas Anticorrupción y Auditoría Operativa.

En lo que corresponde a la Auditoría Informática, en 14 oportunidades personal de esta área participó en 10 actividades de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden mencionarse Proceso práctico de pruebas de software; Elaboración de informes de relación de hechos en las auditorías públicas; Cálculo, diseño y aplicaciones para casos reales de sistemas de protección integral de instalaciones eléctricas; Formación de auditores internos en SGI; Gestión documental de archivos y administración electrónica de documentos.

El personal de Auditoría Interna participó en 3 ocasiones en 3 eventos de capacitación. Algunos temas de los cursos comprenden Comunicación Efectiva y el Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública.

Se realizó una nueva propuesta para el Programa de Capacitación de los próximos años, en la cual se toman en cuenta otras metodologías como “*In-House*”, entre otras oportunidades de mejora detectadas en el último periodo.

4.4 ADMINISTRACION 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. Además, 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 gestionaron las respectivas modificaciones presupuestarias para disponer de contenido en las partidas requeridas y así atender las necesidades que se presentan en el desarrollo de las labores que le competen a esta dependencia.

Con el propósito de atender la directriz emitida por la Gerencia referente a disminuir los gastos comprendidos en el Plan Operativo Institucional, se analizaron las actividades programadas y el presupuesto disponible de la AI, con base en lo cual se plantearon las medidas correspondientes.

Se preparó el Plan Operativo Institucional de la AI correspondiente al periodo 2013, con el detalle de los servicios y bienes necesarios para atender las funciones que desarrolla la AI, tomando en cuenta que los recursos disponibles a nivel institucional son ilimitados.

4.5 ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACION APLICABLE

Con el propósito de continuar el proceso de actualización de los documentos relacionados con la gestión de la AI, se formularon las Directrices sobre aspectos disciplinarios y administrativos, las cuales están siendo revisadas por la Sección Relaciones Laborales para proceder a su oficialización. También se elaboraron algunos diagramas de flujo y se prepararon los formularios respectivos.

4.6 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Se continuó laborando en aspectos relacionados con la Estrategia de Comunicación del Sistema de Gestión Integrado, coordinando las charlas mensuales y desarrollando la logística para su ejecución. También se

implementaron diferentes técnicas y herramientas para fortalecer la comunicación en la dependencia y la motivación del personal.

Se formuló el borrador del plan de comunicación para la AI y se propusieron una serie de acciones para atender las oportunidades de mejora observadas en el diagnóstico realizado. Asimismo, se colaboró con los evaluadores de la Gestión Documental de la AI, actividad a cargo del Área Gestión Estratégica, Archivo Central.

Como parte del programa de divulgación de la AI, en la revista Electronoticias se publicaron los resultados obtenidos por esta dependencia en la evaluación externa realizada por la empresa Deloitte. Asimismo, se actualizó la galería fotográfica del micrositio de la AI en la intranet.

4.7 PLANIFICACION ESTRATEGICA

En el Módulo Normativa del GPA se actualizó la información relacionada con el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), la cual se requiere para la formulación y ejecución del plan anual de trabajo de la AI.

4.8 PLAN ANUAL DE TRABAJO

Se inició el diseño de la metodología que se utilizará para la formulación del plan anual de trabajo de la AI del 2003, considerando el enfoque basado en riesgos y las oportunidades de mejora planteadas en la evaluación externa.

4.9 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.

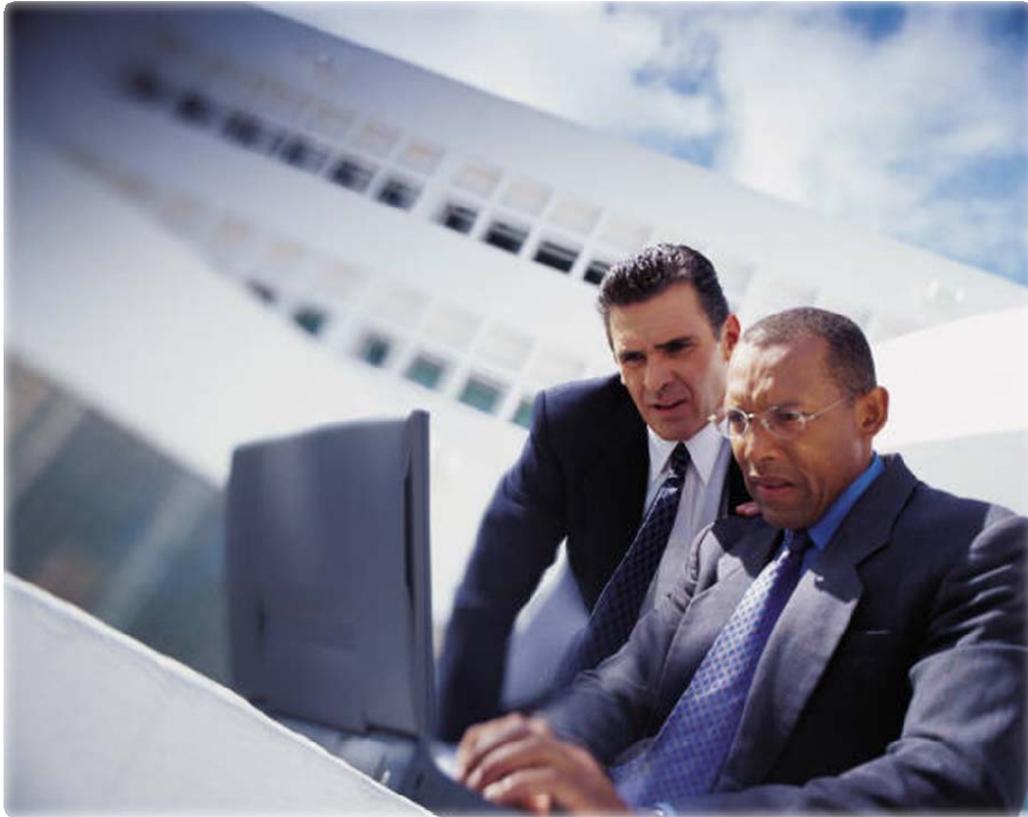
Como parte de la actualización del Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (en adelante GPA), se respaldó la base de datos y archivos de configuración, se aplicaron las plantillas y los agentes para su migración a una nueva versión y se llevaron a cabo pruebas para garantizar su buen funcionamiento. También se crearon vistas y agentes específicos para atender diferentes requerimientos. Asimismo, se efectuó la depuración y el mantenimiento de la base de datos, principalmente de los módulos de comunicación, ejecución, base de conocimiento y agendas.

4.10 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

Al, 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.

ANEXO N° 1
INFORME SOBRE LA AUTOEVALUACION DE LA
ACTIVIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA
PERIODO 2011-2012



Informe de la autoevaluación
de la calidad de la actividad de la
Auditoría Interna de la CNFL

Período 2011-2012

Objetivos y alcance de la autoevaluación

Objetivos

Determinar el grado de eficacia de su gestión

Identificar e implementar oportunidades de mejora de las actividades que desarrolla

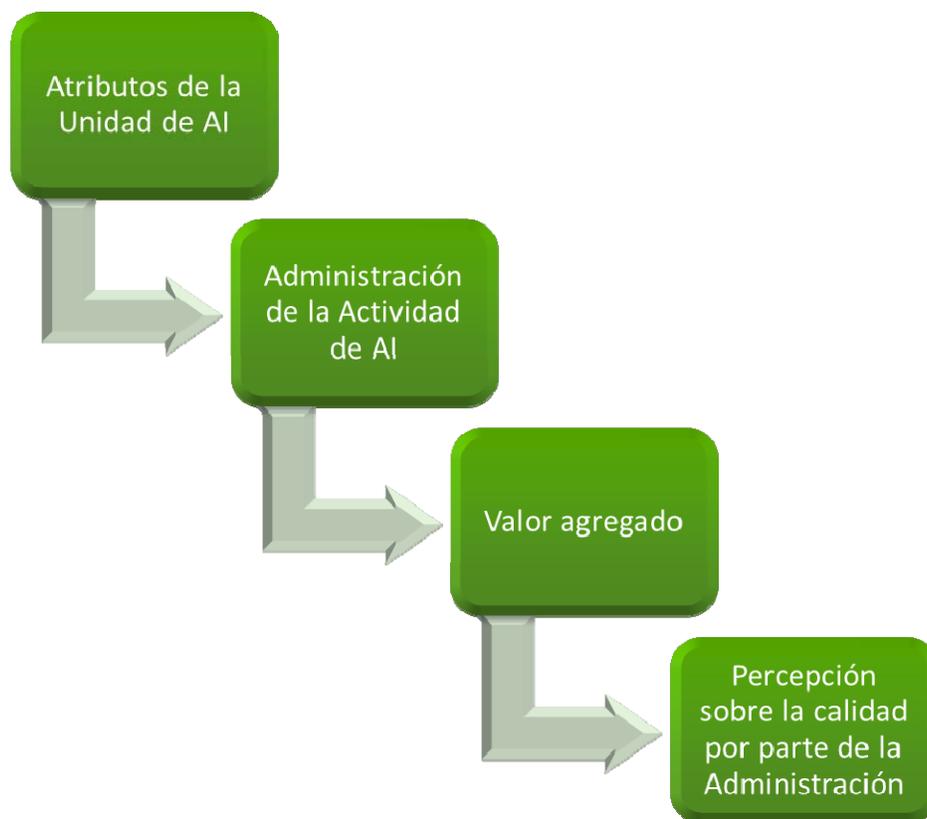
Formar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a estas labores

Preparar a la AI para la evaluación externa de calidad

Alcance

Actividad de auditoría realizada del 01 de julio del 2011 al 30 de abril del 2012.

Procedimientos de verificación





Oportunidades de mejora

1. Procesamiento de la información y ejecución de estudios

➤ Se identificaron oportunidades de mejora en relación al procesamiento de la información y la ejecución de los procedimientos de los estudios de auditoría.

Causas

- No cumplir con el debido cuidado profesional.
- No verificar el cumplimiento de los requisitos definidos para el registro de la información.
- Debilidades en la supervisión ejercida sobre estos aspectos.
- Se debilita la confiabilidad en el estudio realizado.
- Dificultad de verificación de la información.

1. Procesamiento de la información y ejecución de estudios

➤ Se identificaron oportunidades de mejora en relación al procesamiento de la información y la ejecución de los procedimientos de los estudios de auditoría.

Efectos

- No cumplir con el debido cuidado profesional.
- No verificar el cumplimiento de los requisitos definidos para el registro de la información.
- Debilidades en la supervisión ejercida sobre estos aspectos.

Recomendaciones

- Realizar las acciones señaladas en el punto 4 del Plan de mejora de la evaluación externa.
- Elaborar un cuadro que detalle los principales aspectos analizados de todos los elementos de la muestra.

2. Formularios utilizados en los estudios de auditoría

➤ Algunos de los formularios de la ejecución de estudios no se utilizan adecuadamente.

Causas

- No se considera necesaria la información solicitada.
- Se utiliza un mecanismo alternativo.
- Falta de pericia y cuidado profesional.
- Formato considerado poco flexible.

Efectos

- Confusión entre los profesionales que realizan estudios de auditoría
- Incumplimiento de requisitos de cuidado profesional

2. Formularios utilizados en los estudios de auditoría

➤ Algunos de los formularios de la ejecución de estudios no se utilizan adecuadamente.

Recomendaciones

- Evaluar los formularios citados y analizar posibles ajustes.
- Velar por su correcta aplicación.

3. Definición de muestras al azar

➤ Se presentan debilidades en el mecanismo utilizado para la definición de las muestras al azar.

Causas

- No se cuenta con una herramienta tecnológica que facilite esta tarea.
- No se ha definido formalmente los mecanismos a utilizar.
- Falta de capacitación.

Efectos

- Debilidad en la objetividad de las muestras evaluadas y en la confiabilidad del estudio.

Recomendaciones

- Continuar con la aplicación de las actividades señaladas en el punto 5 del Plan de mejora de la evaluación externa.

4. Percepción de funcionarios de la AI sobre áreas susceptibles de mejora

Se evidenció que los funcionarios de la Auditoría Interna tienen la percepción de que existen áreas susceptibles de mejora en esta dependencia.

Causas

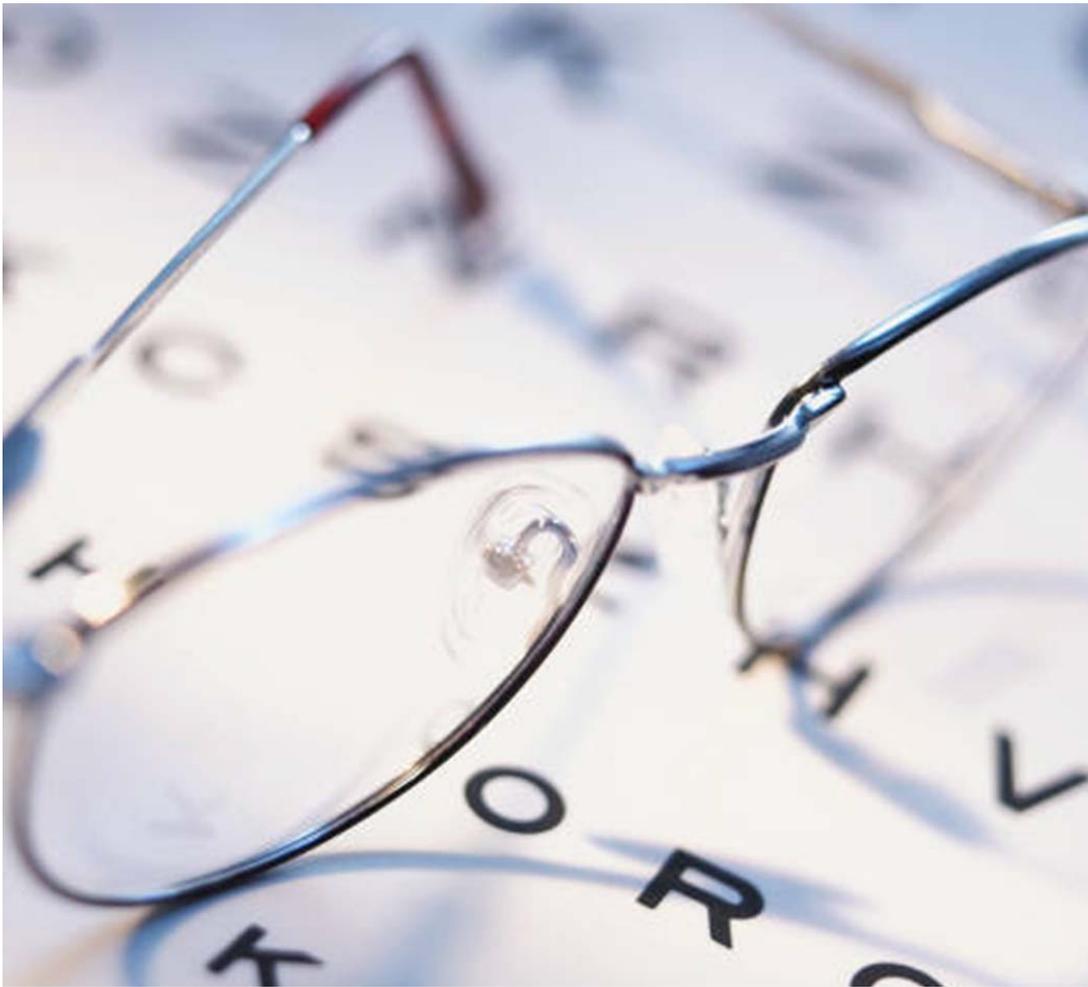
- Se deben investigar.

Efectos

- Posible pérdida de productividad

Recomendaciones

- Consultar a los encuestados para conocer las causas de esta percepción.
- Analizar en cuáles casos aplican acciones correctivas y definir plazos.



Cumplimiento de normativa

Opinión

Evaluación de calidad de las auditorías internas
Herramienta 08-3: Resumen de la evaluación del cumplimiento de las normas

Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A
 AUDITORÍA INTERNA

Evaluación de calidad de la auditoría interna
 Período: 2011-2012

RESUMEN DE PUNTAJES

EVALUACIÓN GLOBAL		89%	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	93%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	63%		20%
1.4	Aseguramiento de la calidad	100%		20%
2.	NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	83%	40%	
2.1	Administración	100%		10%
2.2	Planificación	100%		10%
2.3	Naturaleza del trabajo	63%		10%
2.4	Administración de recursos	100%		5%
2.5	Políticas y procedimientos	100%		5%
2.6	Informes de desempeño	100%		5%
2.7	Planificación puntual	100%		10%
2.8	Ejecución del trabajo	50%		15%
2.9	Supervisión	50%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	75%		15%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	100%		10%



Plan de mejora

Autoevaluación 2011-2012

COMPANÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A.
AUDITORÍA INTERNA

Evaluación de calidad de la auditoría interna
Período:2011-2012

PLAN DE MEJORA

Ref. informe de evaluación (Oportunidad de mejora del Informe de Deoitte)	Situación encontrada	Acción por implementar	Responsable	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
1	Se identificaron oportunidades de mejora en relación al procesamiento de la información y la ejecución de los procedimientos de los estudios de auditoría: a. Falta de respaldo de conclusiones y afirmaciones. b. Aporte de evidencia parcial de la muestra evaluada. c. Documentos aprobados que no cumplen los atributos de forma y fondo de la información y oportunidades de mejora sin corregir en el GPA. d. Documentos incorporados sin autor ni fecha. e. Ausencia de marcas y evidencia del análisis realizado.	a. Brindar un proceso de retroalimentación personalizado a los funcionarios que presenten las debilidades descritas durante el proceso de ejecución de estudios.	Supervisores, Jefaturas y Auditor General	01-07-12	31-12-12.
		b. Incorporar la evaluación de los aspectos señalados en esta observación, como parte de los aspectos a evaluar en la Cédula de evaluación del desempeño (F-AI010).	Encargada de actividades estratégicas de la AI	01-07-12	31-03-13
		c. Girar instrucciones a los profesionales que realizan estudios para que elaboren un cuadro que detalle los principales aspectos analizados de todos los elementos de la muestra, en los casos en que no sea posible incorporar la información completa en el GPA.	Jefaturas	01-07-12	30-07-12
2	Algunos de los formularios de la ejecución de estudios no se utilizan adecuadamente.	a. Evaluar los formularios citados y analizar posibles ajustes.	Auditor General, Jefaturas y Supervisores	01-11-12	30-03-13.
		b. Velar por la correcta aplicación de los formularios oficializados en la Auditoría Interna.	Auditor General, Jefaturas y Supervisores	Permanente	Permanente

Ref. informe de evaluación (Oportunidad de mejora del Informe de Deoitte)	Situación e ncontrada	Acción por implementar	Responsable	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
3	Se presentan debilidades en el mecanismo utilizado para la definición de las muestras al azar.	a. Realizar un estudio comparativo sobre los sistemas disponibles en el mercado, para seleccionar el que se ajuste mejor a las necesidades y al presupuesto disponible de esta dependencia.	Profesional de la Auditoría Informática designado por el Auditor General y por el Jefe de la Auditoría Informática	01-01-13	28-02-13
		b. Realizar las gestiones necesarias para adquirir el software seleccionado para la utilización de técnicas de auditoría asistidas por el computador (TAAC's) en los estudios de auditoría.	Profesional encargada de las compras en la AI	01-03-13	31-03-13
		c. Brindar una capacitación relacionada con técnicas de análisis de datos y TAAC's en los estudios de auditoría.	Profesional de la Auditoría Informática designado por el Auditor General y por el Jefe de la Auditoría Informática	01-04-13	30-04-13
		d. Promover y velar por el uso de las técnicas de análisis de datos y de las TAAC's por parte de los profesionales de Auditoría en los estudios que se ejecutan.	Auditor General, Jefaturas y Supervisores	01-05-13	Permanente
4	Se evidenció que los funcionarios de la Auditoría Interna tienen la percepción de que existen áreas susceptibles de mejora en esta dependencia.	a. Efectuar la consulta respectiva a los a los funcionarios que seleccionaron las opciones de menor puntaje, de manera que se puedan conocer las causas que propician las percepciones sobre posibles mejoras en actividades de la AI.	Encargada de actividades estratégicas de la AI	01-09-12	30-01-13
		b. Analizar los resultados de la investigación y determinar en cuáles casos es necesario establecer acciones para subsanar lo descrito, definiendo responsables y plazos.	Auditor General, Jefaturas, Supervisores y Encargada de actividades estratégicas	01-02-13	30-05-13
5	Continuar con la aplicación de las acciones definidas en el Plan de mejora de la evaluación externa de la Auditoría Interna que n han sido incorporadas en este plan.	Según lo definido en el Plan de Mejora de la evaluación externa de la Auditoría Interna	Según lo definido en el Plan de Mejora de la evaluación externa de la Auditoría Interna	Según lo definido en el Plan de Mejora de la evaluación externa de la Auditoría Interna	Según lo definido en el Plan de Mejora de la evaluación externa de la Auditoría Interna

ANEXO N° 2
INFORME DE CONCURSOS
ADJUDICADOS EN EL PERIODO
ENERO - JUNIO 2012

Anexo N° 2

Resumen de concursos adjudicados
(Enero - Junio 2012)

	Cantidad	Monto (millones de colones)
Enero	1	322,1
Marzo	4	1.183,6
Abril	1	138,0
Mayo	3	685,7
Total	9	2.329,4

Nota: se incluyen contrataciones superiores a ¢112 millones.

Fuente: información suministrada por la Sección Proveeduría.

ENERO

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
22-2011	Sección Transportes y Taller	2 camiones marca Freightliner, modelo M2 106, con dispositivo rotante (grúa) marca Palfinger, modelo PK42502C.	AutoStar Vehículos, S.A.	630.000,00	(A)

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 18-01-12, equivalente a ¢322,1 millones. De cuatro proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. En atención de consultas planteadas por la Sección Proveeduría (en adelante SP) sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Gardi, participa en oferta de AutoStar; Corporación Font, no cumple especificaciones técnicas; Matra, sus camiones son más caros y el proveedor de grúas está con otra empresa. La recomendación técnica indica que el costo total ofertado se considera razonable, tomando en cuenta una compra similar realizada por el ICE.

MARZO

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
27-2012	Departamento Servicios Técnicos	25.000 medidores Centron C1S, 02S, Class 200, 240 V kWh, glass cover.	ltron Distribución, S.A. de C.V.	602.000,00	(A)

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 14-03-12, equivalente a ¢312,6 millones. Esta contratación es una ampliación del concurso N° 2010PP-00033 PROV (medidores eléctricos tipo electrónico, medidores monofásicos sólo energía, medidores trifásicos, medidores monofásicos de radio frecuencia y medidores de energía eléctrica de lectura remota); se fundamenta en el artículo N° 17 del "Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad". En la justificación se anotó que la compra se realiza para mantener las existencias requeridas de este artículo en inventario.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
03-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Construcción de una pantalla de concreto con anclajes activos, pasivos y drenajes profundos para la estabilización de un talud en el P.H. Balsa Inferior.	Rodio Swisboring Costa Rica, S.A.	305.205.806,25	(A)
			Geofortis, S.A.	325.306.308,25	

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 21-03-12. De cinco proveedores que retiraron el cartel, dos presentaron oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Geo Perforación, estaban fuera del país; Electronic Engineering, no ofrecen el servicio. La recomendación técnica indica que la compañía seleccionada ofreció el menor precio, obtuvo los 100 puntos al evaluar las condiciones financiero-administrativas y cumple las condiciones y requisitos establecidos en el cartel.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (€)	
01-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Diseño detallado y construcción completa de una estructura en concreto de 250 m2 para el almacenaje, tratamiento y reciclaje de los desechos y chatarra producida en el Plantel Anonos (Centro de acopio), así como 100 metros lineales de una vía de 6,5 metros de ancho con un martillo de giro para vehículos pesados, con dos plataformas de parqueo de 90 y 120 m2 para 5 y 7 espacios.	Diseyco, S.A.	341.715.098,00	
			Ing. Bayardo Noguera Paz	144.200.000,00	
			Empresas Construx Inc, S.A.	133.900.000,00	(A)
			Construcciones C.B.C., S.A.	143.504.480,00	

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 28-03-12. El informe técnico indica que la empresa Construx acepta todos los términos del cartel; además, como resultado de una mejora del precio ofertado obtuvo 100 en el puntaje ponderado, por lo que recomiendan su adjudicación.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
02-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	730 toneladas de acero grado 60, en varillas de diferentes calibres deformada N° 3 a N° 11 y lisa N° 6 en largo de 6 y 12 metros.	Abonos Agro, S.A.	836.580,00	(A)
			Centrocel Inc, S.A.	1.071.318,80	
			Distribuidora RyR Dalive, S.A.	1.461.262,90	

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 29-03-12, equivalente a €431,9 millones. De cinco proveedores que retiraron el cartel, tres presentaron oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, solamente INCA comunicó que el cartel no era claro y no les respondieron las consultas que plantearon. La recomendación técnica indica que la empresa adjudicada cumple los requerimientos del cartel.

ABRIL

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
20-2012	Departamento Producción	Sistema de regulación de velocidad RVX Power, según propuesta técnica P0935_2011, más pack de repuestos, cambio de reservorio y actuadores utilizando acumuladores de bejiga (85 bar).	Soluciones Industriales Electromecánicas, S.A.	265.026,78	(A)
			Representaciones & Asociados JL S.A.	421.558,25	
			OVERSEAS CRC S.A.	207.237,00	(B)

Notas:

(A) Oferta adjudicada el 24-04-12, equivalente a ϕ 138,0 millones. Los tres proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta. En la recomendación técnica se anota que la empresa adjudicada cumple todos los requerimientos del cartel.

(B) La recomendación técnica indica que aunque la empresa OVERSEAS cotizó el precio más bajo, incumple especificaciones del cartel (no hace referencia a fuentes de alimentación, software del controlador, interfaz de programación en PC, entre otros).

MAYO

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
11-2011	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	1.150 viga de acero W 150 x 37,1 kg/m (W6 x 25 lb / pie).	Magaz S.A.	668.725,00	(A)

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 10-05-12, equivalente a ϕ 342,1 millones. Esta contratación es una ampliación del concurso N° 2011PP-00011 PROV; se fundamenta en el artículo N° 17 del "Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad". La recomendación técnica indica que el proveedor mantiene las mismas condiciones de dicho concurso, por lo que el costo total ofertado es razonable.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTA
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
07-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	8.000 láminas de HO de 3,17 x 400 x 2750 mm.	Abonos Agro S.A.	245.436,00	
			Materiales Alba, S.A.	256.792,00	
			Magaz S.A.	240.000,00	(A)

Nota:					
(A) Oferta adjudicada el 17-05-12, equivalente a ¢122,4 millones. Los tres proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta. La recomendación técnica indica que la empresa adjudicada cumple los requerimientos del cartel.					
N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
08-2012	Departamento Obras Civiles	Construcción de sobre-losa y reparación de socavaciones existentes en la presa y canal de conducción de la PH Ventanas.	Diseyco, S.A.	248.881.579,00	
			Alquileres Valverde, S.A.	195.715.435,00	(A)
			Constructora Presbere, S.A.	221.215.778,82	(B)
Notas:					
(A) Incumple requisitos establecidos en el cartel (no incluye las contrataciones provisionales ni los trabajos en la zona del vertedero).					
(B) Oferta adjudicada el 24-05-12, equivalente a ¢221,2 millones. Los tres proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta. La recomendación técnica indica que la empresa adjudicada cumple los requisitos técnicos, económicos, ambientales, seguridad y salud ocupacional establecidos en el cartel.					