

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE LABORES

I SEMESTRE DE 2013

*INFORME DE LABORES
I SEMESTRE DE 2013*

	Pág.
1. <i>RESUMEN EJECUTIVO.....</i>	<i>5</i>
2. <i>AUDITORIA FINANCIERA</i>	
2.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....</i>	<i>36</i>
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>36</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>49</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>58</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>65</i>
2.2 <i>Seguimiento de recomendaciones.....</i>	<i>98</i>
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>99</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>106</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>135</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>159</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>163</i>
2.3 <i>Reseguimiento de recomendaciones.....</i>	<i>172</i>
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>173</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>178</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>181</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>183</i>
3. <i>AUDITORIA INFORMATICA</i>	
3.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....</i>	<i>186</i>
<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....</i>	<i>186</i>
<i>Area Comercial.....</i>	<i>218</i>

	<i>Area Distribución</i>	245
	<i>Area Producción y Desarrollo</i>	247
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética</i>	253
	<i>Area Administrativa</i>	255
3.2	<i>Seguimiento de recomendaciones</i>	259
	<i>Area Tecnología de Información</i>	261
	<i>Area Comercial</i>	274
	<i>Area Distribución</i>	277
3.3	<i>Reseguimiento de recomendaciones</i>	280
	<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones</i>	282
	<i>Area Comercial</i>	290
	<i>Area Producción y Desarrollo</i>	293
	<i>Area Otros Conceptos</i>	294
4.	<i>OTRAS ACTIVIDADES</i>	296
	<i>ANEXO N° 1</i>	301
	<i>ANEXO N° 2</i>	306
	<i>ANEXO N° 3</i>	322

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 2013, 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 18 evaluaciones en las que se formularon 107 recomendaciones, las cuales fueron comunicadas a las dependencias involucradas, con el propósito de corregir y evitar la recurrencia de las situaciones observadas.

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 45 seguimientos y reseguimientos.

A la fecha de cierre de este informe, se encontraban en proceso de ejecución 10 auditorajes.

1.2 AUDITORIA FINANCIERA

1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre de 2013 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: planificación y administración de proyectos. Subprocesos: preinversión, inversión, operación.*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios. Alcance: existencias de materiales en bodegas.*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subprocesos: planificar necesidades de recursos financieros, gestionar nuevos recursos.*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros. Alcance: informes preparados por los auditores externos.*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: viajes de trabajo al exterior.*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subprocesos: promover medicina preventiva, brindar medicina asistencial, abordar accidentes laborales. Alcance: consultorios médicos.*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subprocesos: realizar estudios de ambiente laboral, desarrollar acciones para el proceso de jubilación, realizar campañas de ayuda social, brindar apoyo psicológico individual, grupal y familiar; brindar asesoría en materia laboral, atender faltas cometidas, desarrollar acciones hacia el crecimiento laboral y profesional del recurso humano, desarrollar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de la Ley 7600.*
- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subprocesos: valorar, clasificar y realizar el seguimiento del recurso humano; dotar y administrar el presupuesto interno.*

A la fecha de cierre de este informe, se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

- *Proceso: planificación y administración de proyectos. Subproceso: administrar el contrato para la construcción de proyectos de generación. Alcance: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: concursos de adquisición.*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administración de la flota vehicular.*
- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subprocesos: implementar sistemas de gestión ambiental, implementar prácticas de control de contaminación, publicar y difundir temas de interés ambiental, evaluar las cuencas de interés, implementar prácticas agroconservacionistas, monitorear la calidad y la cantidad de recurso hídrico, establecer y mantener viveros, supervisar y ejecutar estudios de impacto ambiental, ejecutar las regencias ambientales.*
- *Proceso: gestión estratégica empresarial. Subprocesos: administrar el plan estratégico, evaluar la satisfacción del cliente, elaborar estudios de mercado, archivo institucional.*
- *Proceso: políticas y ejecutoria institucional. Subproceso: establecer políticas y controlar la ejecutoria institucional.*

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 las respectivas recomendaciones:

A) PLANIFICACION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS

Realizar el seguimiento de las labores que están llevando a cabo para documentar el proceso de validación del análisis financiero de los proyectos de inversión, de manera que esas tareas sean ejecutadas en un plazo razonable y de conformidad con lo establecido en la guía metodológica que existe para esos efectos.

Girar instrucciones al encargado de efectuar los registros en la Sección Inventarios y Centro de Costos, para que la compra de las propiedades

colindantes con el Plantel Anonos y la construcción de un centro de acopio, se registren en la cuenta contable que corresponde.

Determinar si en los registros de la cuenta contable del Proyecto Hidroeléctrico Anonos, existen costos que no le corresponden. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones respectivas.

Solicitar al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo la planificación de las obras se debe realizar con un nivel de detalle, que contribuya a minimizar que durante la construcción se efectúen modificaciones de las características definidas inicialmente.

Girar instrucciones a quien corresponda, para que implemente la práctica de documentar las modificaciones que se aprueben durante la ejecución de las obras. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente incluir la justificación, la razonabilidad del precio y el visto bueno de la jefatura, así como enviar esta información a la Sección Proveeduría.

Solicitar al funcionario encargado de administrar el convenio de cooperación entre la CNFL y el INVU, que debe implementar las acciones necesarias para cumplir lo establecido en la cláusula quinta, relacionada con el mantenimiento, cuidado y vigilancia del terreno respectivo.

Plantear a la Gerencia la conveniencia de que esa instancia le envíe a los jefes de dirección, un recordatorio referido a que al Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación le corresponde realizar el seguimiento de las recomendaciones formuladas en las evaluaciones ex-post, por lo que deben suministrarle a esa dependencia la información relacionada con la implementación de las acciones respectivas.

Solicitar a la encargada de coordinar los aspectos relacionados con las evaluaciones ex-post en el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación, que cuando no reciba de otras áreas la información que debe ser incorporada al respectivo informe de seguimiento, comunique esa situación a la Gerencia para las acciones que correspondan.

Solicitar a la Comisión de Seguimiento de Proyectos, que valore la posibilidad de que la evaluación ex-post se realice en dos etapas. La primera de ellas inmediatamente después de que sea finalizada la obra, considerando el funcionamiento inicial de los equipos instalados, la calidad de la infraestructura y el costo del proyecto, entre otros aspectos. La segunda fase tomaría en cuenta

la eficiencia de la operación, manteniendo el mismo plazo establecido actualmente (dos años).

Definir las variables generales que se considere conveniente incluir en la “Guía metodológica para realizar análisis financieros de proyectos de inversión en la CNFL” (Guía Metodológica). Entre otros temas que estimen pertinentes, es necesario tomar en cuenta aspectos relacionados con el tiempo, el presupuesto, el costo, la calidad de las obras y los equipos.

Solicitar por escrito a los funcionarios que corresponda, que las recomendaciones que formulen en las evaluaciones ex-post debe contemplar claramente los elementos fundamentales que se deben subsanar, así como la necesidad de indicar el responsable de implementarlas.

Efectuar el seguimiento de las labores relacionadas con la revisión del procedimiento para la evaluación ex-post de los proyectos, de manera que la misma sea oficializada en un plazo razonable. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que dicho procedimiento haga referencia a la Guía Metodológica y en esta se consideren los aspectos planteados en este informe.

Realizar el seguimiento requerido para lograr que el “Manual de procedimientos, instructivos y documentos de apoyo del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación”, sea aprobado en un plazo razonable.

Definir en forma detallada cuales son los aspectos que deben ser considerados por las áreas respectivas, para determinar en qué casos las obras relacionadas con un activo existente constituyen rehabilitación o mantenimiento del mismo (independientemente de la fuente de financiamiento), de conformidad con lo establecido en las NIIF sobre este tema.

Coordinar con la Gerencia la incorporación de los ajustes requeridos a la Guía Metodológica, de manera que se realice el análisis financiero de las inversiones en los casos que corresponda.

Recordar por escrito a la jefatura del Proyecto Hidroeléctrico Anonos y a los jefes de plantas hidroeléctricas, la obligación de cumplir lo establecido en el Reglamento para el pago de viáticos locales. Asimismo, solicitarles que cuando autoricen viáticos en casos de excepción, deben suministrar la justificación requerida.

B) ADMINISTRACION DE ACTIVOS (*Inventarios*)

Coordinar las acciones que correspondan con Análisis Administrativo, para que el procedimiento denominado “Donación de bienes o materiales deteriorados, en desuso, desechados u obsoletos”; se actualice en un plazo razonable.

Elaborar un informe detallando las razones por las cuales no se utilizó 2564 metros de cable de cobre (100 pares) adquirido por el Departamento Comunicaciones.

Solicitar al Departamento Comunicaciones que aplique las medidas que correspondan, para que cuando planifiquen las compras de materiales, consideren aspectos que contribuyan a minimizar la posibilidad de adquirir cantidades de artículos que no serán utilizadas.

Evaluar el contenido del inciso s) del procedimiento “*Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores*”; con el propósito de determinar si dicha normativa y el oficio de la Gerencia que se cita en el informe enviado, cubren razonablemente los riesgos de las actividades correspondientes. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan (entre otros aspectos, considerar la actualización del inciso mencionado).

Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas por la Sección Salud Ocupacional para desarrollar el IPEVARIL en la Dirección Administrativa, de manera que esta información se encuentre disponible y pueda ser utilizada en un plazo razonable.

Girar instrucciones al encargado del Area Soldadura de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas, para que supervise que los operarios utilizan los implementos de seguridad que corresponden, durante la ejecución de las labores asignadas.

Solicitar por escrito al al encargado del Area Soldadura de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas, que implemente la práctica de documentar las labores de inspección del uso del equipo de seguridad que efectúa diariamente.

Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que sustituya la justificación de faltantes de materiales que se está utilizando actualmente, por otra que incluya razones más específicas; de forma que la Administración disponga de información suficiente y competente que le permita aplicar las medidas correctivas oportunamente.

Realizar el seguimiento que permita implementar en el 2014 el plan de tratamiento del riesgo denominado “*Alteración de mejora continua por no contar con un perfil del recurso humano*”, de manera que la Sección Almacén disponga del programa de capacitación de ese periodo.

C) PLANIFICAR NECESIDADES FINANCIERAS Y GESTIONAR NUEVOS RECURSOS

Girar instrucciones a los encargados de esta actividad, para que preparen un documento que recopile los requerimientos de toda información que debe presentarse a la ARESEP como parte de las solicitudes de aumentos tarifarios, de manera que este constituya una guía que contribuya a reducir la posibilidad de que las resoluciones que emite el organismo regulador sean negativas para los intereses de la CNFL. Asimismo, realizar las acciones necesarias para lograr que dicho documento sea aprobado por las instancias correspondientes en un plazo razonable.

Revisar los planes de tratamiento establecidos para atender los riesgos relacionados con las solicitudes de aumentos tarifarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Efectuar el seguimiento requerido para implementar oportunamente el programa de capacitación de los integrantes de la Sección Administración Financiera. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente considerar la posibilidad de que dichos funcionarios participen en algún taller sobre la elaboración de estudios tarifarios.

Confeccionar un procedimiento o instructivo que comprenda los pormenores que deben ser tomados en cuenta para elaborar estudios tarifarios. Entre otros asuntos que estimen pertinentes, es conveniente considerar los aspectos incluidos en las resoluciones más recientes emitidas por la ARESEP. Asimismo, realizar las acciones necesarias para lograr que este documento sea aprobado por las instancias correspondientes en un plazo razonable.

Preparar un documento que comprenda los aspectos relacionados con el análisis y adjudicación de las opciones del financiamiento que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos, de tal forma que los funcionarios de la Sección Administración Financiera dispongan de una guía para ejecutar las labores respectivas.

D) INFORMES PREPARADOS POR LOS AUDITORES EXTERNOS

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 aplicable.

E) LIQUIDACION DE VIATICOS DE HOSPEDAJE Y VIAJES DE TRABAJO AL EXTERIOR
Comunicar a las jefaturas de las dependencias que autorizan viáticos por hospedaje, que soliciten a los funcionarios las facturas respectivas y con base en las mismas, reporten a la Sección Trámite y Nómina el monto correspondiente. También es conveniente indicarles que deben mantener evidencia de los documentos que respaldan estas erogaciones.

Solicitar a la jefatura de la Sección Trámite y Nómina que envíe a la Sección Tesorería, un reporte mensual de los funcionarios que han recibido pagos por hospedaje, de forma que esta dependencia disponga de un mecanismo de control que contribuya a minimizar el riesgo de efectuar pagos dobles por este concepto.

Solicitar al encargado en Soporte Gerencial (Encargado) de tramitar los viajes de trabajo al exterior, que realice las gestiones correspondientes para recuperar los montos adicionales que fueron reconocidos. Asimismo, que implemente mecanismos de control que le permitan determinar en forma oportuna, que los anticipos de efectivo que se giran son correctos.

Solicitar al Encargado que en los expedientes de viaje incorpore una copia de la factura de los pasajes aéreos, de manera que se pueda determinar claramente los conceptos que comprende esa erogación.

Recordar por escrito a las jefaturas de la CNFL que corresponda, que para gestionar trámites relacionados con viajes al exterior, los documentos respectivos deben ser previamente aprobados por Soporte Gerencial.

Solicitar al Encargado que en los casos que corresponda, establezca la práctica de solicitarle a los funcionarios respectivos un documento que respalde la duración de la actividad en la que participan. Asimismo, que cuando las fechas de salida y regreso al país no concuerden con lo establecido en el programa del evento autorizado, el expediente debe incluir la justificación por escrito de esa situación con el visto bueno del nivel superior. Además, es necesario coordinar con Análisis Administrativo la incorporación de estos aspectos a la normativa que regula esta actividad.

Girar instrucciones al Encargado para que no tramite documentos que incumplen los requisitos establecidos en el formulario F-602, ni liquidaciones de gastos que no incluyan dicho formulario.

Solicitar al Encargado que implemente la práctica de incluir en los expedientes, los correos electrónicos que utiliza para comunicarles a los funcionarios

respectivos, el vencimiento del plazo en el que deben presentar la liquidación de gastos; así como las cotizaciones realizadas para la compra de tiquetes aéreos.

Solicitar a la instancia que corresponda, que asigne un responsable de otorgar el visto bueno a los documentos relacionados con los viajes al exterior que realiza la Autoridad Superior Administrativa.

Girar instrucciones al Encargado para que en todos los expedientes se incluyan los respectivos acuerdos de autorización de viajes de trabajo al exterior, los informes y los formularios aprobados; así como la justificación requerida en los casos que así corresponda.

Solicitar al Encargado que implemente los mecanismos de control necesarios, para determinar oportunamente los días de vacaciones disfrutados por funcionarios que efectúan viajes de trabajo al exterior, cuando así corresponda.

Comunicar a las jefaturas de los funcionarios que efectúan viajes de trabajo al exterior, que implanten la práctica de adjuntar a la liquidación de gastos una copia del formulario con el reporte de las vacaciones disfrutadas, en los casos que así corresponda.

F) CONSULTORIOS MEDICOS

Girar instrucciones a quien corresponda para que cuando autoricen contrataciones de servicios, verifiquen que el profesional respectivo cumple los requisitos de la especialidad médica requerida.

Implementar la práctica de que en las contrataciones de bienes y servicios se invite a participar como mínimo a tres proveedores que ofrezcan diferentes profesionales, con el propósito de lograr que los precios cobrados sean los más favorables para los intereses de la CNFL.

Analizar la posibilidad de readecuar el lugar donde se realizan los exámenes de tamizaje cérvico uterino, con el fin de ofrecer mayor comodidad y privacidad a las funcionarias respectivas. Además, es conveniente que la Administración implemente las medidas necesarias para incrementar la higiene relacionada con el uso de batas.

Implementar la práctica de que cuando el administrador del contrato autorice el pago respectivo, verifique que las empresas contratadas se encuentren al día con la CCSS y FODESAF.

Establecer un control que permita comprobar la cantidad y el nombre de los funcionarios a los que les aplican vacunas, así como el número de veces que han recibido dicho medicamento.

Efectuar el seguimiento requerido para que el Consultorio Médico logre disponer del criterio legal solicitado en el informe enviado. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Comunicar a todas las jefaturas de las dependencias, el objetivo por el cual se les remite el informe de incapacidades; así como solicitarles la colaboración para que este insumo se utilice como medio de control y de análisis para toma de decisiones en esta materia. El propósito de esa labor es determinar el origen de las incapacidades y en los casos que corresponda, se coordine con el Consultorio Médico las medidas que podrían ser aplicadas para minimizar que se presenten esas situaciones.

Coordinar con el Departamento Obras Civiles las acciones necesarias para mejorar el acceso al Consultorio del Plantel Río Virilla, así como para que brinde el mantenimiento requerido al servicio sanitario de los pacientes.

Determinar si las actividades que está efectuando el Consultorio Médico referidas a la promoción y ejecución de exámenes de laboratorio por parte de terceras personas, pueden llevarse a cabo en la CNFL. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan. En caso que se respalde la viabilidad de la actividad citada, girar instrucciones para que se implemente la práctica de efectuar como mínimo tres cotizaciones al tramitar la contratación respectiva.

Evaluar la posibilidad de brindar atención médica durante toda la jornada laboral en los Consultorios, aprovechando que los profesionales disponibles son funcionarios de la CNFL y no se tiene que incurrir en gastos adicionales para mejorar el servicio.

Girar instrucciones a la jefatura del Consultorio Médico para que elimine la práctica de atender pacientes en lugares que no cumplen los requerimientos básicos, así como que maximice el aprovechamiento del Consultorio Médico ubicado en el Plantel Río Virilla. Si por circunstancias especiales se requiere la presencia del doctor en los diferentes Consultorios en determinado momento, es conveniente coordinar con el Departamento Obras Civiles, la posibilidad de acondicionar un espacio que reúna las condiciones necesarias para llevar a cabo las actividades respectivas.

Girar instrucciones a quien corresponda, para que en un plazo razonable el Consultorio Médico disponga de normativa que regule sus actividades. Asimismo, solicitar que se confeccione el cronograma anual de actividades que debe ejecutar en el periodo respectivo.

Analizar cada uno de los criterios emitidos por los funcionarios que fueron entrevistados (se adjuntan en el anexo N° 1 del informe enviado). Con base en los resultados obtenidos, implementar las medidas necesarias para fortalecer la calidad de los servicios que brinda el Consultorio Médico.

Realizar el seguimiento necesario para lograr que en un plazo razonable, el Consultorio Médico disponga de la información relacionada con los riesgos y el plan de tratamientos.

Evaluar la posibilidad de solicitar al representante de la empresa Investigaciones Odontológicas S.A., la modificación del contrato mediante una adenda que permita rebajar al menos 10% de las tarifas mínimas. En caso que no sea posible llevar a cabo dicho ajuste en esta oportunidad, considerar este aspecto como un requisito para efectuar futuras contrataciones del suministro de los servicios citados.

Determinar si el marco jurídico de la CNFL, permite facilitar recursos a terceras personas para que suministren servicios a la población laboral de la CNFL. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones a quien corresponda para que en los registros contables se reflejen los gastos en que incurre el Consultorio Odontológico, de manera que la Administración pueda cuantificar los costos asociados a este proceso.

Solicitar al funcionario correspondiente, que proceda a colocar las placas de identificación de los activos asignados al Consultorio Odontológico que carecen de la misma.

Coordinar con el Departamento Obras Civiles, la ejecución de las mejoras que requieren los consultorios de fisioterapia, así como con la Sección Servicios Generales la aplicación periódica de mantenimiento preventivo para eliminación de plagas de insectos.

Analizar la posibilidad de aumentar el personal que realiza terapia física, con el propósito de incrementar el aprovechamiento de las instalaciones, reducir el tiempo entre cada cita y brindar consultas a mayor cantidad de empleados. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

G) DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO

Girar instrucciones a la encargada de Gestión Integral de Riesgos para que revise las fichas de procesos de la Dirección Recursos Humanos y los remita a Análisis Administrativo para la aprobación respectiva.

Una vez que sean aprobados los procesos correspondientes por las instancias establecidas para esos efectos, determinar los riesgos relevantes y definir las acciones necesarias para mitigarlos.

Coordinar con las instancias correspondientes la posible obtención de los recursos requeridos, de manera que la Sección Calidad de Vida Laboral pueda ejecutar las actividades asignadas adecuadamente.

Emitir un comunicado general a todas las dependencias de la CNFL, informándoles que el proceso de atención de faltas cometidas está a cargo del Órgano instructor de la Dirección Recursos Humanos.

Coordinar con la Asesoría Jurídica y Análisis Administrativo, la elaboración de un procedimiento general para regular la atención de faltas cometidas.

H) DOTACION Y REMUNERACION DEL RECURSO HUMANO

Efectuar los exámenes médicos y psicológicos a los funcionarios citados en el informe enviado. Asimismo, llevar a cabo un estudio que permita determinar si existen casos similares que se hayan presentado en los ingresos de personal efectuados durante el 2013. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Implementar los mecanismos de control que permitan evitar que ocurran los aspectos señalados en este informe, de manera que la Administración cuente con una seguridad razonable de que el personal contratado reúne los requisitos definidos para laborar en la CNFL.

Realizar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento “Dotación del Recurso Humano Competente”, sea aprobado en un plazo razonable.

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.*
- *Decoración navideña de la ciudad de San José.*
- *Administración de activos, herramientas y equipos.*
- *Uso y condiciones de instalaciones y propiedades.*
- *Pago a proveedores.*
- *Obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL.*
- *Alquiler de espacio en postes, infraestructura y equipos.*
- *Cuentas por cobrar.*
- *Remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones).*
- *Programa ético institucional.*
- *Administración del sistema de gestión de riesgos laborales.*
- *Pautas publicitarias.*
- *Desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 158 recomendaciones formuladas, 116 habían sido atendidas (73%), 37 estaban en ese proceso (24%) y 5 se encontraban pendientes de aplicar (3%).

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:

- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Actividades que realiza la Sección Salud Ocupacional.*
- *Desarrollo de infraestructura civil.*
- *Trabajos efectuados por la Sección Publicaciones.*
- *Terrenos y seguridad de las instalaciones.*
- *Inspección de obras.*
- *Presupuesto institucional.*
- *Selección y reclutamiento de personal de primer ingreso.*
- *Comunicación externa (subprocesos: administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 27 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 23 habían sido atendidas (85%) y 4 estaban en ese proceso (15%).

1.3. AUDITORIA INFORMATICA

1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre del 2013 se realizaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: planear y dirigir el desarrollo tecnológico de las tecnologías de información de la CNFL. Alcance: Dirección Tecnologías de la Información, Área Gestión Administrativa y Técnica.*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema de Administración de Contrataciones (SIACO).*

- *Proceso: dotar de infraestructura de tecnología de información y comunicaciones. Subproceso: implementar infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. Alcance: Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información; Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados.*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Mantenimiento de Alumbrado Público (SIMAP).*
- *Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente en la agencia virtual. Alcance: Sección Servicios en Línea-Agencia Virtual.*
- *Proceso: planificar y diseñar el sistema de distribución. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados. Alcance: compras efectuadas de equipos de tecnología especializada (Direcciones Comercial, Distribución, Producción y Desarrollo, Innovación y Eficiencia Energética, Administrativa).*
- *Proceso: gestionar cobro y devoluciones. Subprocesos: recaudar, gestionar morosidad. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Secciones Control de Pagos, Control Técnico Comercial.*
- *Proceso: prestar otros servicios. Subproceso: controlar servicios prestados. Alcance: Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales.*
- *Proceso: generar energía eléctrica. Subprocesos: gestionar la ingeniería de los proyectos de generación, construir proyectos de generación, producir energía eléctrica. Alcance: proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas (reconstrucción); proyecto eólico San Buenaventura.*

A la fecha de cierre de este informe, se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: planificar y desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Administrativo Contable Presupuestario (SACP).*
- *Proceso: servicios brindados por el departamento usuario. Subproceso: dar soporte a equipo de cómputo y periféricos. Alcance: Área Sistemas Complementarios.*
- *Proceso: administrar el sistema de distribución. Subprocesos: construir el sistema de distribución, operar el sistema de distribución, monitorear y analizar el comportamiento del sistema. Alcance: red eléctrica aérea, red eléctrica subterránea.*

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

A) ADMINISTRAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (*Dirección Tecnologías de la Información, Área Gestión Administrativa y Técnica*)

Girar instrucciones por escrito a las diferentes dependencias de la Dirección Tecnologías de la Información, para que realicen oportunamente las actividades incorporadas en los planes de acción formulados para disminuir las brechas identificadas mediante el Sistema de Control Interno y la Gestión Integral de Riesgos. Asimismo, es necesario justificar de manera formal los casos en que esas acciones no puedan ser llevadas a cabo. También es conveniente comunicar a las dependencias, las medidas que serían aplicadas en las situaciones que se determine incumplimiento injustificado de los plazos establecidos.

B) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Administración de Contrataciones-SIACO*)

Girar instrucciones a los funcionarios responsables de la implementación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) en el Departamento Sistemas de Información, para que determinen las acciones que serán aplicadas para atender los

controles detallados en los incisos a), b) y c) de la observación A) del informe enviado (*“plan de tratamiento”*). Es conveniente realizar el seguimiento que permita verificar la implantación de dichas acciones en los plazos definidos.

Analizar la viabilidad de establecer compromisos de tiempos de respuesta de los proveedores en la ejecución de los mantenimientos, la atención de averías y el soporte técnico que llevan a cabo mediante las solicitudes de acuerdos de servicio.

Girar instrucciones al Departamento Sistemas de Información para que se evidencie documentalmente el avance que refleja el plan de tratamiento, respecto de las acciones efectuadas para implementar los controles y mitigar los riesgos identificados. Es conveniente establecer un archivo que comprenda toda la documentación que respalda la ejecución de esta actividad.

Girar instrucciones para que se actualice el *“Plan de continuidad de servicios”*. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente considerar lo indicado en los incisos a), b), c) y d) de la observación C) del informe enviado. Asimismo, una vez que lleven a cabo la labor planteada, realizar las acciones necesarias para que este documento sea aprobado en un plazo razonable por las instancias correspondientes.

C) INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (*Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información; Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados*)

Elaborar informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que se realiza en las Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales instancias serán remitidos y la periodicidad con qué será preparado este documento. Asimismo, establecer un archivo que comprenda la información que será utilizada para formular los indicadores.

Definir los indicadores (con sus respectivos atributos) que serán aplicados para el cumplimiento de los controles establecidos en la ejecución del mantenimiento y en la dotación de infraestructura de tecnologías de información.

Identificar los riesgos e implementar los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *“Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-02-01)”* de la Gestión Integral de Riesgos del Departamento Infraestructura.

Incorporar al formulario de evaluación de controles utilizado por la Dirección Tecnologías de la Información, preguntas relacionadas con el proceso citado y los respectivos subprocesos. Es conveniente utilizar lo indicado en el inciso d) del objetivo de control 4.2.1 de la norma ISO 27001. Asimismo, realizar el seguimiento que permita verificar la implantación de dichos controles y la ejecución de las acciones respectivas en los plazos definidos.

Elaborar un documento que comprenda la metodología que se debe utilizar para determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores. Entre otros aspectos, es conveniente que incluya procedimientos de evaluación, los plazos, los responsables, los insumos y los productos respectivos.

Analizar la viabilidad de que en todo el proceso *“Implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (GR05-01-01)”* del Departamento Infraestructura, se aplique la metodología planteada en la recomendación N° 1 de la observación D) del informe enviado.

Preparar periódicamente un documento formal que comprenda estudios (pronósticos) de las necesidades futuras de capacidad de infraestructura para servidores. Entre otros aspectos, es conveniente que consideren los requerimientos de carga de trabajo, almacenamiento y contingencias; así como la periodicidad con que este documento será elaborado.

Solicitar a los usuarios internos que en el proceso de definición de los requerimientos, incluyan la justificación técnica de los recursos necesarios; considerando costos de transición, riesgos tecnológicos y vida útil. Asimismo, es conveniente que el Departamento Infraestructura respalde el análisis técnico cuando la modificación o asignación de recursos sea efectuada por esta dependencia.

Preparar un documento que comprenda las guías sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre el Departamento Infraestructura y los usuarios (es necesario considerar indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio y de relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados). En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, tomando en cuenta los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan la observación F) del informe enviado.

Definir un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio del Departamento Infraestructura, que

incluya aspectos relacionados con la definición de requerimientos, servicios, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.

Incluir en las solicitudes de adquisición de infraestructura y de bienes y servicios que se tramiten en lo sucesivo, estudios previos que justifiquen las necesidades planteadas. Es conveniente que en estos documentos, se consideren alternativas de solución con los respectivos requerimientos técnicos (diferentes de los que suministra el proveedor).

Comunicar a los funcionarios que correspondan, que las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramiten para los sistemas de información centralizados, deben ser confeccionadas por el administrador técnico del sistema (según solicitud del usuario) y las correspondientes a los sistemas descentralizados, por el respectivo administrador del sistema. También se debe adjuntar la justificación técnica, contenido presupuestario y evidencia de la coordinación llevada a cabo entre el Departamento Infraestructura y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, es necesario verificar que cada formulario recibido cumpla los atributos definidos.

Elaborar un documento que comprenda una metodología para definir y administrar los problemas e incidentes que se puedan presentar en relación con las inversiones de infraestructura para servidores de TIC. Es conveniente que en el documento planteado, entre otros aspectos se incluya el servicio requerido, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos; así como un registro de las solicitudes atendidas por esta dependencia con el estado actual de las mismas.

Preparar un documento que comprenda los estándares, procedimientos y herramientas para realizar la administración de los cambios de la infraestructura de servidores. Es conveniente que entre otros aspectos, en este documento se incluyan las estrategias para la evaluación del impacto tecnológico, la asignación de prioridades, el seguimiento del estatus, los reportes, las autorizaciones, las revisiones, la aprobación y el registro oportuno de las modificaciones llevadas a cabo. Asimismo, es necesario tomar en cuenta lo indicado en los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan la observación I) de este informe.

Elaborar un documento que comprenda los procedimientos y responsabilidades de los funcionarios encargados de la administración de la infraestructura (revisión de la configuración de servidores), que propicie un adecuado nivel de

operación. Una vez concluida esta actividad, es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias pertinentes.

Establecer un registro de las fallas que se presentan en la infraestructura de los servidores. Entre otros aspectos, es conveniente incluir los servicios afectados, el tiempo sin servicio, los activos de hardware relacionados, la clasificación de las fallas, el análisis de tendencia, el análisis causa-raíz y la resolución e impacto en la disminución del desempeño.

D) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*SIPROCOM*)

Preparar un documento que comprenda el detalle de las funciones y responsabilidades de la gestión de administración del Sistema Procesamiento Comercial (*SIPROCOM*), que incluya la revisión y validación de la matriz de asignación de responsabilidades (ver anexo N° 1 del informe enviado). Una vez concluida esta actividad, es necesario que sea oficializada mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

Efectuar un análisis sobre la identificación y gestión de los riesgos de diferentes procesos (comerciales y otros) relacionados con el sistema automatizado que los soporta (*SIPROCOM*). Con base en los resultados obtenidos, es conveniente documentar las conclusiones y recomendaciones que deben ser enviadas a las instancias que correspondan.

Realizar las acciones que correspondan para que el cierre final del evento (requerimientos de servicios planteados por los usuarios), se realice oportunamente.

Efectuar las gestiones que correspondan para que la administración del *SIPROCOM* disponga de acceso "en línea" de forma integral al "Sistema Atención de Averías", de manera que puedan realizar el seguimiento de los incidentes que le trasladan a la atención de la Dirección Tecnologías de la Información.

Elaborar un documento que comprenda los procedimientos que se deben seguir para llevar a cabo la gestión de la administración de cuentas de usuario en el aplicativo *SIPROCOM*. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente determinar y establecer los criterios pertinentes. Asimismo, una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento elaborado mediante la aprobación de las instancias respectivas.

Efectuar la revisión permanente, pro-activa y oportuna de las bitácoras o pistas de auditoría definidas en el *SIPROCOM*, como parte de la gestión de la

seguridad en los datos. Asimismo, es conveniente documentar las acciones que serán aplicadas con base en los resultados obtenidos del análisis del contenido de las mismas.

Analizar las implicaciones que tendría el SIPROCOM en el Plan de Contingencia del Departamento Consumidores. Con base en los resultados obtenidos, documentar las respectivas conclusiones y recomendaciones, así como remitirlas a las instancias pertinentes para que realicen las acciones que correspondan.

E) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*SIMAP*)

Coordinar con la Sección Sistemas de Información Técnicos, la viabilidad de incorporar en el rediseño de los módulos del Sistema Mantenimiento de Alumbrado Público (SIMAP), aspectos relacionados con la administración de la seguridad de los usuarios (creación, modificación, borrado, asignación de roles y privilegios a nivel de la base de datos). En ese sentido, es necesario que esta actividad sea efectuada directamente por el administrador del sistema. Asimismo, es conveniente que este funcionario defina los mecanismos que se requieren para controlar periódicamente el acceso de los usuarios al sistema.

Establecer un mecanismo para llevar a cabo la revisión periódica de la capacidad, disponibilidad y desempeño de los recursos de la base de datos del SIMAP. En ese sentido, es conveniente coordinar lo que corresponda con las Secciones Sistemas de Información Técnicos y Soporte de Infraestructura. Asimismo, documentar las gestiones que se realicen para llevar a cabo la ejecución de esta actividad.

F) RECIBIR Y ANALIZAR REQUERIMIENTOS (*Sección Servicios en Línea-Agencia Virtual*)

Girar instrucciones a la jefatura de la Sección Servicios en Línea para que realice una revisión general de la información que debe estar disponible en las consultas, trámites y formatos que utilizan los clientes mediante la Agencia Virtual. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan. Asimismo, es conveniente considerar las medidas que serán llevadas a cabo para subsanar los aspectos indicados en los puntos del a) al d) de la observación A) del informe enviado.

Girar instrucciones para que se elabore un documento que describa las funciones y responsabilidades del funcionario encargado de la administración de la Agencia Virtual en la Sección Servicios en Línea. Asimismo, es conveniente preparar un procedimiento referido a las actividades que se ejecutan mediante

esta Agencia. Una vez concluida estas actividades, es necesario oficializar dichos documentos mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

Girar instrucciones para que la Sección Servicios en Línea coordine con la administradora del portal empresarial, el suministro oportuno de los indicadores relacionados con la cantidad de contactos del cliente por diferentes canales, de manera que estos puedan ser incluidos en los informes que prepara esta dependencia. Asimismo, es necesario definir la periodicidad y los plazos con que se requiere disponer de esta información.

Girar instrucciones para que en la Sección Servicios en Línea se implemente un mecanismo que contribuya a controlar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes mediante la Agencia Virtual. Es conveniente incluir esta información en el Manual de la Sección Servicios en Línea y una vez llevada a cabo esta labor, gestionar la aprobación de las instancias que correspondan.

Girar instrucciones para que la Sección Servicios en Línea coordine las acciones necesarias, para que se analice la viabilidad de que en los estudios de Cliente Incógnito que son llevados a cabo en la CNFL, se incluya un aspecto relacionado con la percepción de los clientes sobre el servicio recibido mediante la Agencia Virtual.

Girar instrucciones para que los funcionarios que atienden las solicitudes planteadas por los clientes mediante el casillero *800energia@cnfl.go.cr*, en los correos electrónicos de respuesta consideren todos los requisitos establecidos en el inciso 4) del punto 7.3.1 del Manual de la Sección Servicios en Línea y en el artículo 8º (Derechos de los ciudadanos) del Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Girar instrucciones a la Sección Servicios en Línea para que realice el seguimiento de la solicitud planteada a la Sección Telemática de la Dirección Tecnologías de la Información, con el propósito de disponer en forma automatizada del control de los correos electrónicos que son emitidos por los clientes para efectuar gestiones mediante la Agencia Virtual.

G) CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS (*Direcciones Comercial, Distribución, Producción y Desarrollo, Innovación y Eficiencia Energética, Administrativa*)

Girar instrucciones para que los funcionarios responsables de aspectos relacionados con la implementación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) en la Sección Proveeduría, elaboren un documento que comprenda las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos identificados (*“plan de*

tratamientos”). Asimismo, es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que esas acciones sean atendidas en el plazo establecido.

H) GESTIÓN DE COBRO Y DEVOLUCIONES DE DINERO (*Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Secciones Control de Pagos, Control Técnico Comercial*)

Indicar a la Dirección Tecnologías de la Información que le comunique las razones que han ocasionado que la solicitud del mantenimiento N° 206 de marzo de 2012, no haya sido atendida a la fecha. Es conveniente coordinar con esa dependencia la viabilidad de que este requerimiento sea concluido a la brevedad.

Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales para que una vez que la información relacionada con el indicador “*Periodo medio de cobro*” esté disponible, se incluya en los informes de gestión mensuales.

Girar instrucciones para que se elabore un documento que comprenda las acciones que serán efectuadas para cumplir en el 2013, las metas establecidas para los indicadores relacionados con el “*% Recuperación de la facturación*” y el “*Período medio de cobro*”. Es necesario definir los plazos y los funcionarios responsables que se encargarán de llevar a cabo esta actividad.

Girar instrucciones para que se elabore un documento que comprenda la justificación de las razones que han ocasionado que la verificación de una lectura mediante el listado “*Modificación por inspección*”, no se realice de forma automatizada. Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que serán aplicadas para incorporar este proceso al SIPROCOM. En ese sentido, es necesario establecer los plazos y los funcionarios responsables de llevar a cabo esta actividad.

Girar directrices a las dependencias que correspondan, para que determinen las acciones que deben ser aplicadas para subsanar los casos de servicios desconectados y liquidados que continúan registrando consumo de electricidad.

Efectuar un análisis del consumo registrado por los servicios ubicados en zonas de alto peligro. Con base en los resultados obtenidos, establecer las medidas necesarias para controlar esta situación. Asimismo, es conveniente determinar los plazos y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad.

Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales Central, Desamparados y Guadalupe, para que en lo sucesivo comuniquen la justificación de las medidas

que aplican en relación con la gestión de cobro de las facturas pendientes de pago. También es conveniente recordarles a dichas jefaturas, la importancia de cumplir el acuerdo de la ARESEP N° 014-222 sobre la suspensión de los servicios cuando el cliente no ha cancelado en el plazo definido la factura del último período puesto al cobro.

Determinar si los recursos que disponen las sucursales (humanos y materiales) son suficientes para cumplir satisfactoriamente las labores relacionadas con la desconexión de servicios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Solicitar a la jefatura de la Sucursal Central que elabore un informe que comprenda las causas que ocasionaron la disminución de la gestión de cobro en los meses citados en el informe enviado. Es conveniente que en este documento se presente una propuesta de las acciones que podrían ser implementadas en lo sucesivo para subsanar el aspecto comentado, así como un análisis del impacto financiero que ocasionó esta situación.

Solicitar a las jefaturas de las restantes Sucursales, que le comuniquen a la Dirección Comercial si en las dependencias a su cargo, en los meses recientes se ha presentado una disminución en la gestión de cobro. Con base en la información obtenida, realizar las acciones que correspondan.

Girar instrucciones a las dependencias que correspondan, para que elaboren un documento que comprenda las medidas llevadas a cabo para cumplir las acciones indicadas en el informe del Departamento Servicios Técnicos, en relación con el problema que presenta el sistema RIME para efectuar las lecturas de los sistemas de medición TMT y T-PRO, mediante interrogación remota.

Girar instrucciones a las dependencias que correspondan, para que elaboren un documento que comprenda las acciones que serán efectuadas para subsanar los problemas que presentan los equipos de medición que fueron adquiridos para sustituir los medidores de modelos anteriores, los cuales se utilizan para realizar las lecturas mediante interrogación remota.

I) PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS (*Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales*)
Establecer las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los incisos a) y b) de la observación A) del informe enviado.

Girar instrucciones para que los contratos y convenios suscritos con la Municipalidad del Cantón de la Unión y el ICE en relación con la prestación de servicios, se revisen periódicamente. Es necesario determinar la periodicidad con que se debe llevar a cabo esta actividad, así como documentar los resultados obtenidos al respecto. Asimismo, con base en estos resultados, realizar las acciones que correspondan.

Girar instrucciones para que los contratos suscritos con otras municipalidades e instituciones, según corresponda, también sean revisados; así como actualizados en los casos que se determine sea necesario.

Realizar las acciones que correspondan para que el procedimiento "*Generación, impresión, distribución y cobro de facturas a la entidad contratante*", sea actualizado y aprobado por las instancias respectivas en un plazo razonable.

Efectuar las acciones que correspondan para que el procedimiento "*Convenios de recaudación a través del recibo eléctrico*", sea aprobado y oficializado por las instancias respectivas en un plazo razonable.

Llevar a cabo las acciones que correspondan para que el procedimiento "*Convenios de Pago por Electrodomésticos*", sea aprobado y oficializado por las instancias respectivas en un plazo razonable.

Determinar la viabilidad de realizar un análisis de costo – beneficio que respalde el porcentaje de comisión de cobro por venta de equipos de uso eficiente de energía, según lo establecido en los respectivos contratos de recaudación que han sido suscritos entre la CNFL y empresas privadas.

J) GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA (*proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas (reconstrucción); proyecto eólico San Buenaventura*)

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 aplicable.

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:

- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (MORPHO).*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIGEMPLA).*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (GAE).*
- *Servicios brindados por el Departamento Usuario (Sección Servicios a Usuario Final).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital; Dependencias prestadoras de servicios en TI para redes descentralizadas).*
- *Desarrollo de sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS).*
- *Ejecución de solicitudes de servicio (Sucursales Guadalupe, Central, Desamparados; Secciones Administración de la Energía, Control Técnico Comercial).*
- *Gestionar cobro y devoluciones de dinero (Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central, Heredia, Escazú y Agencia Metropolitana).*
- *Facturar y distribuir recibos (Sucursales Heredia, Escazú; Secciones Administración de Sistemas, Administración de la Energía, Tesorería; Empresas Externas)*
- *Ejecutar solicitudes de servicio (Sucursales Heredia, Escazú, Sección Control Técnico Comercial; Empresas Externas).*
- *Mantenimiento del sistema de distribución (subestaciones Brasil, Electriona, Cote, Escazú, Lindora, Sabanilla, Guadalupe).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 57 recomendaciones formuladas, 46 habían sido atendidas (81%) y 9 estaban en ese proceso (16%) y 2 se encontraban pendientes de aplicar (3%).

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 (SIACO).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios de Internet).*
- *Administración de la inversión de infraestructura de TIC.*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Departamentos Infraestructura, Comunicaciones).*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT).*
- *Administrar las tecnologías de información y comunicaciones (DTI).*
- *Recibir y analizar requerimientos (Sección Servicios en Línea).*
- *Gestión de cobro de recibos (Servicios preferenciales).*
- *Gestión de teletrabajo (atención al cliente).*
- *Generación de energía eléctrica (plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo).*
- *Administrar sistemas de medición (Departamento Servicios Técnicos).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 20 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 12 habían sido atendidas (60%), 7 estaban en ese proceso (35%) y 1 se encontraba pendiente de aplicar (5%).

1.4 OTRAS ACTIVIDADES

1.4.1 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 2013 (4 concursos por un monto total de ¢808,8 millones).

1.4.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se realizó la autoevaluación interna de la AI para el periodo 2012-2013, con el propósito de evaluar y mejorar la gestión de esta dependencia. También se monitoreo el cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejora de la evaluación externa del periodo 2010-2011 y de la autoevaluación del período 2011-2012.

1.4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 24 oportunidades personal de la Auditoría Interna participó en 10 actividades de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse: Extracción y análisis de datos con el software de auditoría ACL, Capacitación técnica OT-móviles, Técnicas de muestreo para auditoría, Programa para el fortalecimiento técnico en el ejercicio de la Auditoría Interna, Curso de inducción al código de ética y conducta, Tratamiento de residuos y productos de electricidad basada en plasma.

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 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. Asimismo, se preparó el Plan Operativo Institucional de la AI correspondiente al periodo 2014, con el detalle de los servicios y bienes planteados para atender las funciones que desarrolla la AI, tomando en cuenta que los recursos disponibles a nivel institucional son limitados.

1.4.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACION

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 autoevaluación de control interno, planificación estratégica, evaluación del desempeño, actualización de la documentación aplicable, administración del micrositio, módulo normativa, gestión del capital humano, manual de puestos, soporte técnico y soporte administrativo.

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 Nota 1001-00140 enviado el 13 de junio

ASUNTO: planificación y administración de proyectos

DIRIGIDO: Departamento Financiero

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la validación de los análisis financieros que deben preparar las dependencias que tienen a su cargo la ejecución de proyectos de inversión, según se indica en la guía metodológica establecida para esos efectos.
RESULTADOS
A) VALIDACION ANALISIS FINANCIERO
OBSERVACION
El Departamento Financiero no suministró un documento que evidencie las principales actividades que efectúan para validar los análisis financieros presentados por las dependencias que tienen a su cargo la ejecución de proyectos de inversión, tal como se establece en la <i>“Guía metodológica para realizar análisis financieros de proyectos de inversión en la CNFL”</i> .
MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de actividades de control, e. Documentación.
CAUSA
La jefatura del Departamento Financiero manifestó que están iniciando el trabajo de documentar el proceso de validación de los análisis financieros que presentan las distintas direcciones y esperan concluir esa actividad en setiembre de 2013.
RIESGO
Que los funcionarios no consideren todos los pormenores requeridos para desempeñar eficientemente las labores a su cargo.

Dificultad para establecer responsabilidades en caso que no estén asignadas algunas actividades que deben ser atendidas.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Realizar el seguimiento de las labores que están llevando a cabo para documentar el proceso de validación del análisis financiero de los proyectos de inversión, de manera que esas tareas sean ejecutadas en un plazo razonable y de conformidad con lo establecido en la guía respectiva.

2.1.1.2 Nota 1001-00141 enviado el 13 de junio

ASUNTO: *planificación y administración de proyectos*

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centro de Costos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la clasificación y el registro contable de la compra de propiedades colindantes con el Plantel Anonos y la construcción de un centro de acopio.

RESULTADOS

A) CLASIFICACION DE COSTOS

OBSERVACION

La compra de propiedades colindantes con el Plantel Anonos por ¢296.069.406,02 (incluye el costo de la remodelación de instalaciones) y la construcción de un centro de acopio por ¢148.981.796,71; se registraron en la cuenta del Proyecto Hidroeléctrico Anonos (en adelante PHA). Sin embargo, por corresponder a instalaciones de otras dependencias que están ubicadas en el Plantel, en estos casos debió ser utilizada la cuenta N° 2012 (Centro Operación Anonos).

El análisis efectuado comprendió las partidas que presentaban sumas significativas, por lo que se desconoce si existen otras situaciones en las condiciones citadas.

MARCO REGULATORIO

Normas Internacionales de Información Financiera, edición 2011: NIC 11 "Contratos de construcción", párrafo 9, b).

CAUSA
El jefe de la Sección Inventarios y Centro de Costos (en adelante SICC) manifestó que cuando las dependencias solicitaron las respectivas autorizaciones de mejora (AM), verbalmente les comunicó que dichos cargos no correspondían al PHA. Sin embargo, en esa ocasión la jefatura de la Unidad Ejecutora indicó que las obras debían considerarse como parte del proyecto.

RIESGO
Efectuar registros incorrectos que no atiendan lo establecido en las NIIF, referente al registro de contratos de construcción y propiedades, planta y equipo.
Reflejar en los registros contables del PHA, costos que no le corresponden.

RECOMENDACIONES
<i>(proceso de dirección)</i>
1) Girar instrucciones al encargado de efectuar los registros en la SICC, para que las propiedades y las obras citadas se registren en la cuenta contable que corresponde.
2) Determinar si en los registros de la cuenta contable del PHA, existen costos que no le corresponden. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones respectivas.

2.1.1.3 Nota 1001-00142 enviado el 14 de junio

ASUNTO: *planificación y administración de proyectos*

DIRIGIDO: Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Anonos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la ejecución de los trabajos contratados para el Proyecto Hidroeléctrico Anonos, considerando lo establecido en las respectivas especificaciones técnicas y órdenes de servicio; así como el cumplimiento del “Convenio de cooperación entre la CNFL y el INVU para el mantenimiento, mejoramiento y uso de terreno del INVU, utilizado por la CNFL como acceso a la presa del P.H. Anonos”.

RESULTADOS

A) CONTRATACION DE OBRAS

OBSERVACION

En tres contrataciones no se llevaron a cabo algunos de los trabajos indicados en las especificaciones técnicas y en las órdenes de servicio, debido a que en su lugar se efectuaron otras construcciones. Además, no se dispone de evidencia documental del análisis de la razonabilidad de los costos que corresponden a las obras no realizadas y el de las ejecutadas en reposición de las mismas, ni del visto bueno de la jefatura que autorizó estas modificaciones.

La jefatura del PHA (en adelante jefatura) manifestó que el precio del trabajo que no se construiría y del que se acordó realizar, fue revisado para determinar si eran razonables.

A continuación se detallan los casos en que se presentan las situaciones mencionadas:

a) La Constructora Presbere S.A (orden de servicio N° 4071 del 18-10-11 por ¢10.165.280,00), tenía que construir una cerca con postes de concreto y alambre de púas de aproximadamente 925 metros lineales, en los terrenos de reserva del INVU que colindan con la zona del Proyecto Hidroeléctrico Anonos (en adelante PHA) y Hatillo 7; pero se construyeron aproximadamente 670 metros lineales.

La jefatura mediante la nota 7030-369 del 02-11-11, le comunicó al gerente de la empresa lo siguiente:

“4. Los tramos finales en alambre de púas es de 592 metros lineales por lo que restan 408 metros que deben ser subsanados.

5. Se le propone al contratista por un lado la colocación de arriostres mencionados en el punto 1, y por otro lado, la construcción de 85 metros en malla ciclón a ser colocada perimetralmente a la caseta de seguridad.”

En relación con este caso, se comprobó que el contratista instaló 70 metros de malla y un arriostre cada 6 postes.

b) La empresa Alquileres Valverde S.A. (orden N° 1530 del 25-04-11 por ¢78.500.000,00), no construyó el espacio para retorno que estaba incluido en las obras contratadas (camino de acceso a la presa del PHA). La jefatura

manifestó que la misma no se llevó a cabo porque en un futuro tienen planeado continuar dicho camino. También mencionó que en reposición de ese trabajo, se colocó concreto lanzado para el tratamiento de un talud y se construyó parte de un muro de gaviones que está contiguo al camino.

c) La Empresa Construx Inc. S.A (orden N° 1420 del 07-05-12 por ¢133.900.000,00), efectuó la plataforma de parqueo para 4 y 5 espacios, pero estaban contratados 5 y 7. El funcionario de la Unidad Ejecutora del PHA (en adelante Unidad Ejecutora) a cargo de la inspección de la obra, manifestó que se construyó menos área para dejar más zona verde. También comunicó que en reposición del trabajo citado, el contratista colocó adoquín color rojo contiguo a la acera.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI.

Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios: artículo 2 (segundo párrafo); artículo 29 Causales de responsabilidades, inciso f.

CAUSA

El detalle de la planificación efectuada no permitió definir previamente, algunos aspectos de las obras que se determinaron posteriormente.

No se utiliza la práctica de respaldar en un documento, los resultados del análisis y la justificación de las modificaciones que se realizan de las obras que fueron adjudicadas.

RIESGO

Ejecutar cambios en las especificaciones de las obras contratadas durante la construcción de las mismas, los cuales podrían causar perjuicio económico a la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo la planificación de las obras se debe realizar con un nivel de detalle, que contribuya a minimizar que durante la construcción se efectúen modificaciones de las características definidas inicialmente.

2) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que

implemente la práctica de documentar las modificaciones que se aprueben durante la ejecución de las obras. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente incluir la justificación, la razonabilidad del precio y el visto bueno de la jefatura, así como enviar esta información a la Sección Proveeduría.

B) MANTENIMIENTO DE TERRENOS

OBSERVACION

La cerca de alambre de púas de cuatro filas instalada en los terrenos del INVU que colindan con la zona del PHA, tiene algunos postes de concreto quebrados y existen tramos que no disponen de alambre o este fue cortado. Además, en la parte que limita con la carretera de circunvalación se observó mucha maleza por falta de mantenimiento.

MARCO REGULATORIO

Convenio de cooperación entre la CNFL y el INVU para el mantenimiento, mejoramiento y uso de terreno del INVU, utilizado por la CNFL como acceso a la presa de la PH Anonos: cláusula quinta (mantenimiento, cuidado y vigilancia).

CAUSA

La jefatura y un funcionario de la Unidad Ejecutora manifestaron que en algunos sectores no se ha suministrado el mantenimiento requerido, porque en esas zonas botan basura entre el cordón del caño y la cerca, han quebrado postes y substraído parte del alambre y el bambú. Por lo tanto, consideran que si efectúan la reparación es probable que se vuelva a presentar la misma situación.

RIESGO

Proyectar una imagen negativa por incumplimiento de algunas disposiciones del convenio.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito al funcionario encargado de administrar el convenio de cooperación entre la CNFL y el INVU, que debe implementar las acciones necesarias para cumplir lo establecido en la cláusula quinta, relacionada con el mantenimiento, cuidado y vigilancia del terreno respectivo.

2.1.1.4 Nota 1001-00143 enviado el 14 de junio

ASUNTO: planificación y administración de proyectos

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los trámites de aprobación del “Manual de procedimientos, instructivos y documentos del apoyo del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación”; el seguimiento de las recomendaciones emitidas en las evaluaciones ex-post, así como la revisión del procedimiento y la guía metodológica utilizada en esta actividad.
RESULTADOS
A) SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES
OBSERVACION
El Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG) realiza el seguimiento de las recomendaciones originadas en las evaluaciones ex-post que corresponden directamente a su dependencia, pero no aplica ese mecanismo de control a las recomendaciones que deben ser atendidas por otras unidades relacionadas con la construcción de las obras.
MARCO REGULATORIO
Procedimiento “Control y Seguimiento de las Recomendaciones en Evaluación Ex-post de los Proyectos”: Funcionario designado, incisos 6.6, 6.7 y 6.8.
CAUSA
La encargada de coordinar los aspectos relacionados con las evaluaciones ex-post en el DIPG (en adelante Encargada), manifestó que no dispone del nivel jerárquico para solicitarle a las diferentes dependencias, la información relacionada con las acciones implementadas en cada uno de los proyectos concluidos.
RIESGO
Los riesgos identificados podrían materializarse en futuros proyectos y ocasionar perjuicio económico a la empresa.
RECOMENDACIONES
<i>(proceso de control)</i> 1) Plantear a la Gerencia la conveniencia de que esa instancia le envíe a

los jefes de dirección, un recordatorio referido a que al DIPG le corresponde realizar el seguimiento de las recomendaciones formuladas en las evaluaciones ex-post, por lo que deben suministrarle a esa dependencia la información relacionada con la implementación de las acciones respectivas.

2) Comunicar por escrito a la Encargada que cuando no reciba de otras áreas la información que debe ser incorporada al respectivo informe de seguimiento, comunique esa situación a la Gerencia para las acciones que correspondan.

B) GUIA METOLOGICA

OBSERVACION

El procedimiento denominado “*Evaluación ex-post de un proyecto*” no hace referencia a la “*Guía metodológica para la evaluación ex-post*”, la cual es utilizada por el DIPG para evaluar los proyectos concluidos. Además, se observaron las siguientes situaciones:

a) El plazo en el que se efectúa la evaluación ex-post (dos años posterior a la finalización de la construcción), se considera adecuado para medir la eficiencia de la operación; pero podría ser muy amplio para algunas áreas, por lo que en esos casos no se dispondría de información oportuna sobre aspectos relacionados con el funcionamiento de los equipos instalados, la calidad de la infraestructura y el costo del proyecto.

b) Cada área puede definir cuáles son las variables que debe desarrollar en el informe de evaluación, pero esto podría ser inconveniente porque existe la posibilidad de que se omitan aspectos relacionados con el tiempo, el presupuesto, costo, calidad de obras y equipos, entre otros.

c) Algunas recomendaciones no indican específicamente las medidas que se deben aplicar ni las dependencias encargadas de atenderlas, lo cual dificulta efectuar el seguimiento respectivo para determinar su implementación.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.2 Gestión de proyectos, incisos d y e.

CAUSA

La Encargada y el jefe a.i. del DIPG manifestaron que han avanzado en la revisión de la metodología utilizada, pero consideran importante continuar este

proceso para determinar si los aspectos contemplados en la misma podrían generar mejores resultados y si es conveniente incluirlos en las recomendaciones que se formulen en futuros proyectos.

RIESGO

No considerar todos los pormenores que es necesario tomar en cuenta para desempeñar eficientemente las labores encomendadas.

Dificultad para establecer responsabilidades en caso que no estén asignadas algunas actividades que deben ser atendidas.

Incurrir en costos originados en situaciones que debieron ser corregidas oportunamente.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar a la Comisión de Seguimiento de Proyectos, que valore la posibilidad de que la evaluación ex-post se realice en dos etapas. La primera de ellas inmediatamente después de que sea finalizada la obra, considerando el funcionamiento inicial de los equipos instalados, la calidad de la infraestructura y el costo del proyecto, entre otros aspectos. La segunda fase tomaría en cuenta la eficiencia de la operación, manteniendo el mismo plazo establecido actualmente (dos años).

(proceso de control)

2) Definir las variables generales que se considere conveniente incluir en la Guía metodológica. Entre otros temas que estimen pertinentes, es necesario tomar en cuenta aspectos relacionados con el tiempo, el presupuesto, el costo, la calidad de las obras y los equipos.

3) Solicitar por escrito a los funcionarios que corresponda, que las recomendaciones que formulen en las evaluaciones ex-post deben contemplar claramente los elementos fundamentales que se deben subsanar, así como la necesidad de indicar el responsable de implementarlas.

4) Realizar el seguimiento de las labores relacionadas con la revisión del procedimiento para la evaluación ex-post de los proyectos, de manera que la misma sea oficializada en un plazo razonable. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que dicho procedimiento haga referencia a la Guía metodológica y en esta se

consideren los aspectos planteados en los incisos a), b) y c) de esta observación.

C) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBSERVACION

Se determinó que el “*Manual de procedimientos, instructivos y documentos de apoyo del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación*”, se mantiene en proceso de revisión y modificación desde el 2011 (a la fecha de este estudio se encontraba en la Dirección Producción y Desarrollo para su respectiva aprobación).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de actividades de control, inciso e. Documentación.

CAUSA

La encargada de actualizar la normativa en el DIPG manifestó que por motivos de salud de la anterior jefatura del departamento, en el último año no había sido posible actualizar los procedimientos de la dependencia.

RIESGO

No considerar todos los pormenores que es necesario tomar en cuenta para desempeñar eficientemente las labores encomendadas.

Dificultad para establecer responsabilidades en caso que no estén asignadas algunas actividades que deben ser atendidas.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Realizar el seguimiento requerido para lograr que el “*Manual de procedimientos, instructivos y documentos de apoyo del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación*”, sea aprobado en un plazo razonable.

2.1.1.5 Nota 1001-00144 enviado el 20 de junio

ASUNTO: planificación y administración de proyectos

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos al análisis financiero de las inversiones relacionadas con rehabilitación de la Planta Hidroeléctrica Ventanas.

RESULTADOS

A) ANALISIS FINANCIERO DE INVERSIONES

OBSERVACION

En el análisis financiero de las inversiones relacionadas con la rehabilitación de la Planta Hidroeléctrica Ventanas, el Departamento Producción solamente consideró el costo directo de las obras financiadas mediante el préstamo de \$10 millones otorgado por el Banco Nacional de Costa Rica (reconstrucción de la casa de máquinas y la subestación respectiva). Sin embargo, el análisis no contempló el costo de los trabajos realizados en la reparación de la presa y el canal de conducción que ascendieron a ¢221,2 millones (financiados con recursos propios). Tampoco se tomaron en cuenta otras erogaciones necesarias para la reparación de la compuerta radial, el mecanismo de izajes y trabajos en el río para proteger la infraestructura.

El jefe de la Dirección Producción y Desarrollo le comunicó al auditor encargado de esta evaluación, que esas sumas no se incluyeron en el estudio financiero porque corresponden a obras de mantenimiento de la planta y no forman parte de los costos de rehabilitación de la casa de máquinas, fundamentado en que el inciso a) del Alcance de la “*Guía metodológica para realizar análisis financieros de proyectos de inversión en la CNFL*” (en adelante Guía Metodológica) establece lo siguiente:

“... Se excluye todo esfuerzo permanente con respecto de aquellas inversiones asociadas con actividades rutinarias (esfuerzo permanente) destinadas al crecimiento, sustitución o mejora del activo de la empresa”.

MARCO REGULATORIO

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), versión 2011: NIC 11 Contratos de Construcción, párrafo 9 inciso b) y c) Pág. A493:

“9. Un grupo de contratos, con uno o más clientes, debe ser tratado como un único contrato de construcción cuando... (b) los contratos están tan íntimamente relacionados que son, efectivamente, parte de un único proyecto con un margen de beneficios global; y (c) los contratos se ejecutan simultáneamente, o bien en una secuencia continua.”

NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo párrafo IN7 Pág. A550:

“Medición en el reconocimiento: costos de desmantelamiento, retiro y rehabilitación de la ubicación... IN7 El costo de un elemento de propiedad, planta y equipo incluirá los costos de su desmantelamiento, retiro o rehabilitación de la ubicación, cuando constituyan obligaciones en las que incurre la entidad como consecuencia de la instalación del elemento...”

Metodología para realizar Análisis Financiero de Proyectos de Inversión en la CNFL:

“...El estudio financiero comprende la inversión, la proyección de los ingresos, de los gastos y las formas de financiamiento que se prevén para todo el periodo de su construcción y operación.

Se deberá evaluar la rentabilidad financiera del proyecto desde el punto de vista de la Empresa y del proyecto, con un todo, independientemente de la forma en que se financie...”

CAUSA

No se dispone de criterios detallados que definan claramente en qué casos las obras ejecutadas en una planta hidroeléctrica deben clasificarse como mantenimiento o rehabilitación, pues la Guía Metodológica no contempla lo establecido en las NIIF sobre este tema.

RIESGO

No considerar la totalidad del costo de los proyectos podría inducir a errores en la toma de decisiones que realiza la Administración.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Definir en forma detallada cuales son los aspectos que deben ser considerados por las áreas respectivas, para determinar en qué casos las obras relacionadas con un activo existente constituyen rehabilitación o mantenimiento del mismo (independientemente de la fuente de financiamiento), de conformidad con lo establecido en las NIIF sobre este tema.

2) Coordinar con la Gerencia la incorporación de los ajustes requeridos a la Guía Metodológica, de manera que se realice el análisis financiero de las inversiones en los casos que corresponda.

2.1.1.6 Nota 1001-00145 enviado el 20 de junio

ASUNTO: planificación y administración de proyectos

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el reconocimiento de viáticos por almuerzo a funcionarios de la Planta Hidroeléctrica Nuestro Amo que realizaron trabajos en el Proyecto Hidroeléctrico Anonos.

RESULTADOS

A) PAGO DE VIATICOS
OBSERVACION
A los funcionarios Juan Salas B, Wilbert Arroyo Ch., Carlos Alvarez A., Greivin Gonzales A., Oscar Mora P., Juan Navarro Ch. y Luis Nuñez O. de la Planta Hidroeléctrica Nuestro Amo, durante el periodo comprendido entre febrero, marzo y abril de 2012 les cancelaron ¢393.000,00 de viáticos por concepto de almuerzo, al efectuar trabajos en el Proyecto Hidroeléctrico Anonos (en adelante PHA). No obstante, de conformidad con lo establecido en el reglamento que regula esta actividad y considerando que se encontraban laborando en un lugar del área metropolitana en el que existe soda subvencionada por la Compañía, la suma que se debía reconocer era ¢67.230,00 correspondiente al valor del tiquete respectivo.

MARCO REGULATORIO
Reglamento para el pago de viáticos locales: artículos N° 7 y N° 9.

CAUSA
En el correo electrónico del 13-03-13, la jefatura del PHA le comunicó al auditor encargado del estudio lo siguiente: <i>“...La situación particular que se presentó una vez que finalizaron varios trabajos que se realizaron en el camino de la toma y en la propiedad de Hatillo 7, como fue la colocación de cerca viva (bambú), aceras en la caseta de seguridad, canalización de agua potable para riego y otras obras requeridas, cuando se trasladaron al Plantel Anonos se le continuó reconociendo el viático ya que en consulta realizada a la Sección de Plantas Hidroeléctricas, a quienes ellos pertenecen, el encargado de administración personal Sr. Jorge Varela nos argumentó que existía el artículo 9 que daba potestad a la jefatura de reconocer dicho rubro, además de que ya existía el precedente de los señores Geovanny Pérez y Mario Sánchez, a quienes se les</i>

reconoció dicho rubro. Es por ello que dichos funcionarios que fueron trasladados de su sitio de trabajo, lo que implica un desarraigo, para realizar labores no convencionales a los que siempre realizan, además del precedente que ya ellos conocían y por recomendación de la Sección de Plantas Hidroeléctricas se decidió en esa oportunidad reconocer dicho rubro...”.

Conviene indicar que no fue suministrada documentación que evidencie la respectiva justificación del pago de los casos detallados en el correo electrónico citado, tal como se establece en el artículo 9 del Reglamento.

RIESGO

Reconocer pago de viáticos que no corresponden, ocasionando perjuicio económico a la CNFL.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Recordar por escrito a la jefatura del PHA y a los jefes de plantas hidroeléctricas, la obligación de cumplir lo establecido en el Reglamento para el pago de viáticos locales. Asimismo, solicitarles que cuando autoricen viáticos en casos de excepción, deben suministrar la justificación requerida.

2.1.2 AREA ACTIVOS

2.1.2.1 Nota 1001-0178 enviada el 16 de julio

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Soporte Gerencial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la actualización del procedimiento denominado “Donación de bienes o materiales deteriorados, en desuso, desechados u obsoletos”.

RESULTADOS

A) ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

El procedimiento denominado “Donación de bienes o materiales deteriorados,

en desuso, desechados u obsoletos" se encuentra desactualizado, pues el punto 5, apartado "Documentos de referencia" y el inciso 6.2 a), hacen referencia al "Manual de maquinaria y equipo" que fue sustituido por el "Manual de Control de Activos".

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el sector público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

Personal de Análisis Administrativo en el correo electrónico del 29-04-13 indicó lo siguiente:

"...se debe a que el procedimiento debe ser actualizado, lo anterior debido a que en su oportunidad, cuando se implementó el procedimiento el Manual citado tenía ese nombre.....".

RIESGO

Inducir a los usuarios a tomar decisiones erróneas por utilizar información desactualizada.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Coordinar las acciones que correspondan con Análisis Administrativo, para que el procedimiento citado se actualice en un plazo razonable.

2.1.2.2 Nota 1001-0179 enviada el 17 de julio

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Dirección Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el uso y control de materiales en el Departamento Comunicaciones.

RESULTADOS

A) USO Y CONTROL DE MATERIALES

OBSERVACION

El Departamento Comunicaciones (en adelante DC) tramitó la Orden de Compra Local N° 16695 del 09-01-08 para adquirir 3.500 metros de cable de

cobre (100 pares) con un valor de ¢ 15,9 millones. Al respecto, se determinó que durante más de 3 años que este material se mantuvo en existencia solo fueron retirados de la bodega 846 metros, por lo que mediante el ajuste N° 6279 del 22-02-12 devolvieron a la Sección Almacén los 2654 metros no utilizados.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el sector público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.5.2 Gestión de proyectos.

CAUSA

Un funcionario del DC en el correo electrónico del 19-06-13 indicó:

"...De ese momento en el 2008 y hasta el 22 de febrero del 2012, al no haber movimiento en ciertos materiales allí custodiados, por un tema de utilidad tecnológica, optamos por devolverlos a la bodega general para que allí se dispusiera del mismo como consta en el ajuste adjunto..."

RIESGO

Ocasionar perjuicio económico a la CNFL por adquisición de materiales en una cantidad mayor que la requerida.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

- 1) Elaborar un informe por escrito detallando las razones por las cuales no se utilizó todo el cable de cobre citado.**
- 2) Solicitar por escrito al DC que aplique las medidas que correspondan para que cuando planifiquen las compras de materiales, consideren aspectos que contribuyan a minimizar la posibilidad de adquirir cantidades de artículos que no serán utilizados.**

2.1.2.3 Nota 1001-0181 enviada el 17 de julio

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Departamento Seguridad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la revisión de vehículos que ingresan y salen de las instalaciones del Plantel Anonos, así como con la aplicación de la normativa

que regula las actividades que desarrolla el Departamento Seguridad.

RESULTADOS

A) CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VEHICULOS (PLANTEL ANONOS)

OBSERVACION

Durante la visita realizada el 27-05-13 al Plantel Anonos, se observó que los oficiales de seguridad no tienen la práctica de revisar los vehículos cuando ingresan y salen de esas instalaciones, lo cual incumple lo establecido en la normativa vigente.

MARCO REGULATORIO

Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores: Capítulo XIII. Funciones específicas del agente de seguridad por área de trabajo, Plantel Anonos, inciso s).

CAUSA

En el correo electrónico del 30-05-13, la jefatura del Departamento Seguridad le comunicó al auditor encargado de este estudio lo siguiente:

"...El rango de acción a cubrir y el volumen de materiales, equipos, vehículos, infraestructura y demás aspectos que están presentes en el Plantel, han modificado la labor del agente de seguridad sustantivamente y es por ello, que se logró comprobar que la correcta aplicación del control debe darse en la fuente y no en la salida cuando el agente de seguridad no puede ser más que un filtro y porque además la responsabilidad recae en cada área, desde la jefatura hasta los encargados del proceso, de hecho a raíz de eso se emite el oficio 2001-0022-2013 por parte de la Gerencia General en donde establece claramente este punto y le indica a cada jefatura el cumplimiento de esta labor, así como nos indica la labor que nosotros como Depto debemos realizar, que tal y como se lo comentaba, la labor realmente de seguridad comienza cuando en el Plantel ya no quedan funcionarios, porque es a partir de ese momento en que nosotros nos encargamos de la custodia de bienes y activos y en el horario ordinario nos encargamos de la seguridad de las personas, específicamente....".

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL porque podrían presentarse sustracciones de materiales o activos.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Evaluar el contenido del inciso s) del procedimiento "Manual general

para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores”; con el propósito de determinar si dicha normativa y el oficio emitido por la Gerencia cubren razonablemente los riesgos de las actividades correspondientes. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan (entre otros aspectos considerar la actualización del inciso citado).

2.1.2.4 Nota 1001-0182 enviada el 17 de julio

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Sección Salud Ocupacional

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la preparación de informes relacionados con la aplicación de la herramienta “Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos Laborales” (IPEVARIL) correspondientes a la Dirección Administrativa.

RESULTADOS

A) PREPARACION DE INFORMES

OBSERVACION

La Sección Salud Ocupacional (SSO) confeccionó los informes relacionados con la aplicación de la herramienta “Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos Laborales” (IPEVARIL), para las áreas de taller de soldadura de la Dirección Producción y Desarrollo (DPD) que están incluidas en el proceso “Gestión de Recursos” del Sistema de Gestión Integrado (SGI). Cabe mencionar que al 30-04-13 esa misma actividad se encontraba pendiente de realizar para la Dirección Administrativa (DA), pero el 16-07-13 funcionarios de la SSO comunicaron que ya estaban ejecutando esa labor.

MARCO REGULATORIO

Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo: artículo 18. Panorama y valoración de riesgos de la CNFL.

CAUSA

Personal de la SSO manifestó que no habían preparado los informes relacionados con la DA, porque al 30-04-13 estaban finalizando los correspondientes a la DPD.

RIESGO
No disponer de información suficiente para aplicar medidas de prevención de enfermedades y accidentes laborales.

RECOMENDACION
<i>(proceso de control)</i> Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas por la SSO para desarrollar el IPEVARIL en la DA, de manera que esta información se encuentre disponible y pueda ser utilizada en un plazo razonable.

2.1.2.5 Nota 1001-0183 enviada el 18 de julio

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la normativa que regula el uso de uniforme, ropa y equipo de trabajo.

RESULTADOS

A) EQUIPO DE PROTECCION
OBSERVACION
Durante la visita efectuada el 21-03-13 a las instalaciones de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas (SMMP), se observó que durante la ejecución de las labores asignadas varios operarios no estaban utilizando el delantal, los guantes de cuero, el casco y el equipo de protección respiratoria. Además, tampoco se suministró evidencia de que hubiera sido realizada la inspección que el encargado del Area Soldadura (Encargado) debe llevar a cabo antes de iniciar las labores. Los aspectos mencionados incumplen lo establecido en la normativa que regula estas actividades.

MARCO REGULATORIO
Manual de equipos de protección personal: capítulo III. Protección de la cabeza; capítulo VI. Protección extremidades superiores; capítulo VII. Protección respiratoria, purificadores de aire; capítulo VIII. Protección del tronco y abdomen. Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo: artículo 32.

CAUSA

En la información que se adjuntó al correo electrónico del 07-05-13, un funcionario de la SMMP comunicó lo siguiente:

"... la utilización de los delantales de cuero tipo pantalón son usados frecuentemente sin embargo en este caso no se utilizó debido a que se encontraba en los procesos finales de la soldadura..."

"... las labores cotidiana que se ejecutan en el taller no se considera conveniente la utilización de casco de protección debido a que la mayoría de las acciones se realizan en el piso..."

"...La protección respiratoria –en el caso de la gráfica- no es utilizada porque no se estaba laborando con algún compuesto químico que emanara gases o vapores..."

"...La utilización de los guantes protectores de cuero es una práctica común, sin embargo para algunas labores previas de anotación, registro de documentos del SGI, preparación y selección de materiales menores, los guantes por su naturaleza y estructura se vuelven de difícil uso..."

Dicho funcionario también manifestó que diariamente realiza la inspección del uso de implementos de seguridad, pero no prepara un documento que evidencie esa labor.

RIESGO

Incremento de la posibilidad de que ocurran accidentes o enfermedades laborales.

RECOMENDACIONES

(proceso de Control)

1) Girar instrucciones por escrito al funcionario respectivo, para que supervise que los operarios utilizan los implementos de seguridad que corresponden durante la ejecución de las labores asignadas.

2) Solicitar por escrito al Encargado, que implemente la práctica de documentar las labores de inspección del uso del equipo de seguridad que efectúa diariamente.

2.1.2.6 Nota 1001-0184 enviada el 18 de julio

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Departamento Servicios Administrativos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los ajustes de inventarios realizados por el área encargada de esta actividad en la Sección Almacén, así como la implementación de los planes de tratamiento para atender los riesgos determinados por esta dependencia.
RESULTADOS
A) AJUSTES DE INVENTARIOS
OBSERVACION
<p>Mediante la revisión de los ajustes de inventario realizados en el sistema AIDI por funcionarios de la Sección Almacén (SA), para corregir las diferencias originadas en faltantes y sobrantes de materiales que resultaron de las pruebas físicas llevadas a cabo durante el periodo comprendido entre el 01-01-13 y el 30-06-13; se observó que en muchos casos no se determina la causa que ocasiona esas situaciones, por lo que como justificación para aplicar el ajuste anotan observaciones como las siguientes:</p> <p><i>“ ... Después de realizada la investigación respectiva, no fue posible determinar estos sobrantes, realizada la investigación respectiva no se localizó el documento que justifique esta diferencia...”</i></p> <p>La implementación de esta práctica incumple lo establecido en la normativa vigente y se considera que desde el punto de vista de control interno es inconveniente, pues no suministra seguridad de que los criterios utilizados para efectuar los respectivos registros son razonables, tomando en cuenta que existen casos de faltantes por montos significativos (a manera de ejemplo se citan dos postes de hierro de ocho metros con un valor de ¢425.789,44).</p>
MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables y presupuestarios. Procedimiento: Custodia de materiales Código: A AL 7.5 P 8, Incisos del 6.13 al 6.17.

CAUSA

Personal de la SA en el correo electrónico del 24-05-13 indicó:

"...los compañeros del Área de Inventario Permanente, realizan los conteos físicos y detectan una diferencia en el inventario de algún material, inician todo un proceso de investigación donde se hace una conciliación de los movimientos del sistema (AIDI), contra los movimientos registrados en la tarjeta de estante que tiene el artículo, si se logra ubicar el registro que produce la diferencia, se hace un ajuste contable con los documentos de respaldo, sin embargo cuando no se encuentra la evidencia que justifique el faltante o el sobrante en el inventario, se realiza el ajuste y en el campo de notas normalmente se escribe la leyenda (Realizada la investigación respectiva no se localizó el documento que justifique esta diferencia...).

...

...Si bien es cierto en la Sección Almacén siempre se han presentados sobrante y faltantes de materiales para los que no se tiene justificación, se tiene que hacer un balance, ya que hay que tomar en cuenta el alto volumen de transacciones que se realizan mensualmente, producto de la rotación del inventario..."

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por no determinar las causas por las cuales se están presentando faltantes de materiales.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que sustituya la justificación de faltantes de materiales que se está utilizando actualmente, por otra que incluya razones más específicas; de manera que la Administración disponga de información suficiente y competente que le permita aplicar las medidas correctivas oportunamente.

B) GESTION INTEGRAL DE RIESGOS (GIR)

OBSERVACION

Al aplicar el GIR en la SA se identificó el riesgo denominado *"Alteración de mejora continua por no contar con un perfil del recurso humano"*, cuyo plan de tratamiento se relaciona con el reclutamiento y la capacitación del personal. Sin embargo, no se dispone de un programa de capacitación para los funcionarios que laboran en dicha dependencia, lo cual dificulta minimizar la materialización del riesgo citado.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo

institucional (SEVRI), 3.3 Vinculación con la planificación institucional.

Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) emitidas por la CGR:
4.6. Revisión de riesgos.

CAUSA

La jefatura del Departamento Servicios Administrativas le comunicó al auditor encargado del estudio, que debido a que no se nombró el sustituto del anterior jefe de la SA, a él se le asignó ese puesto como recargo. También indicó que tenía que finalizar varios trabajos pendientes de esa dependencia, por lo que con base en la recomendación que le formuló la funcionaria encargada del GIR, tomaron la decisión de trasladar la atención del plan de tratamiento de riesgos para el 2014.

RIESGO

Dificultad de disponer de personal con el perfil requerido.

RECOMENDACION

(proceso de riesgos)

Realizar el seguimiento que permita implementar en el 2014 el plan de tratamiento del riesgo citado, de manera que la SA disponga del programa de capacitación de ese periodo.

2.1.3 AREA FINANCIERA

2.1.3.1 Nota 1001-0130 enviada el 21 de mayo

ASUNTO: *planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos*

DIRIGIDO: Sección Administración Financiera

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a las acciones ejecutadas por el responsable de la actividad, para evitar que se materialicen los riesgos de los subprocesos “Planificar necesidades financieras” y “Gestionar nuevos recursos”; índices de gestión e informes de rendición de cuentas; las causas por las cuales las solicitudes de ajustes tarifarios no son aprobados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP); la documentación que se utiliza para respaldar dichas solicitudes; la capacitación recibida por el personal de la Sección Administración Financiera; la existencia de normativa interna para analizar las

opciones y la adjudicación del financiamiento que requiere la empresa para desarrollar proyectos.

RESULTADOS

A) ESTUDIOS TARIFARIOS

OBSERVACION

La solicitud de ajuste tarifario que la CNFL presentó a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (en adelante ARESEP) el 05-10-12, fue rechazada mediante la resolución RIE-005 del 18-01-13 (la información adicional requerida el 20-12-12 por el ente regulador, no fue suministrada dentro de los tres días hábiles establecidos para su entrega).

Ante esa situación, la CNFL presentó un recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante, el cual entre otros aspectos indicaba lo siguiente:

“...Posterior a la Audiencia que se realizó el 19 de diciembre del 2012, mediante oficio 093-IE-2012 se nos solicita ampliar cierto tipo de información que no había sido solicitada con anterioridad, lo cual atenta contra el principio de calificación única de la Ley 8220 de Simplificación de Trámites.

...

En consecuencia, posterior a la celebración de la audiencia no existe posibilidad que se solicite información adicional a la existente en el expediente administrativo, sin que esto violente el debido proceso de la audiencia pública.

En virtud de lo anterior primero no se debió solicitar información adicional después de la audiencia pública por improcedente, como se hizo en el oficio 093-IE-2012 del 20 de diciembre 2012, segundo nuestra solicitud de prórroga era innecesaria porque el acto que la motivó era nulo y tercero consecuentemente con lo anterior la resolución que rechaza la ampliación y declara el incumplimiento deviene en nula, por cuanto ese acto procedimentalmente no tiene ningún fundamento.”

MARCO REGULATORIO

Ley de la ARESEP N° 7593: artículo N° 14 Obligaciones de los prestatarios, incisos C) y D); artículo 30 Solicitud de fijación o cambios de tarifas y precios. Resoluciones de la ARESEP RIE-005 y 006 de enero de 2013.

CAUSA

La jefatura de la Sección Administración Financiera (en adelante SAF), manifestó que como la información adicional solicitada por la ARESEP era voluminosa y el plazo de presentación muy corto, el 21-12-12 la Administración

planteó una ampliación del tiempo para atender el requerimiento; pero esta petición fue denegada.

Los planes de tratamiento para administrar los riesgos “No lograr la aprobación total de la tarifas requeridas” y “Rechazo de solicitudes tarifarias”, no cumplieron el objetivo para el cual fueron confeccionados, pues en este caso los mismos se materializaron.

RIESGO

Afectar las finanzas de la CNFL; lo que podría incidir en el desarrollo de las actividades de operación e inversión, así como la atención de las obligaciones de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Girar instrucciones a los encargados de esta actividad, para que preparen un documento que recopile los requerimientos de toda la información que debe presentarse a la ARESEP como parte de las solicitudes de aumentos tarifarios, de manera que este constituya una guía que contribuya a reducir la posibilidad de que las resoluciones que emite el organismo regulador sean negativas para los intereses de la CNFL. Asimismo, realizar las acciones necesarias para lograr que dicho documento sea aprobado por las instancias correspondientes en un plazo razonable.

2) Revisar los planes de tratamiento establecidos para atender los riesgos relacionados con las solicitudes de aumentos tarifarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

B) CAPACITACION DEL PERSONAL

OBSERVACION

Los encargados de elaborar las solicitudes de ajuste tarifario, no recibieron capacitación sobre este tema en el periodo comprendido entre el 01-01-12 y el 08-03-13 (solamente se impartió un curso de excel a dos funcionarios).

Conviene mencionar que en la guía de autoevaluación de control interno elaborado por la SAF en el 2011, la pregunta que corresponde a capacitación reflejó un nivel de cumplimiento de 76%. Para subsanar esa situación, las medidas respectivas fueron incluidas en el plan de acción de control interno que debía ser aplicado antes del 29-12-12. Sin embargo, las mismas no se implementaron en el plazo definido.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4 Idoneidad del personal.

CAUSA

La SAF no dispone de un plan de capacitación que contribuya a mantener actualizados los conocimientos de los profesionales de su área, sobre lo cual el jefe de la SAF manifestó que en el ámbito nacional no se ha logrado identificar empresas que ofrezcan cursos referidos al tema de regulación y estudios tarifarios. También mencionó que en la actualidad están trabajando en la formulación de un plan de capacitación para el presente año.

RIESGO

La ausencia de capacitación del personal podría ocasionar que los planteamientos de las solicitudes de ajuste tarifario no sean los más adecuados.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Efectuar el seguimiento requerido para implementar oportunamente el programa de capacitación de los integrantes de la SAF. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente considerar la posibilidad de que dichos funcionarios participen en algún taller sobre la elaboración de estudios tarifarios.

C) NORMATIVA INTERNA

OBSERVACION

La SAF no dispone de un documento que establezca todos los aspectos que es necesario considerar para elaborar las solicitudes de ajuste tarifario que se presentan a la ARESEP, así como normativa que establezca los pormenores que se deben tomar en cuenta para analizar las opciones de financiamiento y la adjudicación de los préstamos que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos.

Conviene indicar que en los instructivos denominados "*Estudio de mercado - Alumbrado Público y Proyecciones financieras para estudios tarifarios de la división energía*", así como en el procedimiento "*Planeamiento Empresarial*"; no se define como deben elaborarse los estudios tarifarios.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, Punto e. Documentación.

CAUSA

La jefatura de la SAF manifestó que la ARESEP no cuenta con una guía estandarizada que defina como deben ser elaboradas las solicitudes de incremento tarifario, aunque frecuentemente emite resoluciones de requerimientos y requisitos que comprenden aspectos que es necesario considerar en las peticiones de ajuste. También mencionó que por esta razón no han procedido a confeccionar un instructivo sobre esa materia, pues tendrían que estarlo actualizando continuamente. A manera de ejemplo citó las resoluciones RIE-005 y 006 del 18-01-13, en las que el ente regulador le comunicó a la CNFL una serie de acciones que deben cumplir cuando preparen el siguiente estudio tarifario.

Respecto de la normativa relacionada con opciones de financiamiento y la adjudicación de los préstamos, en el correo electrónico de 11-03-13 un funcionario de la dependencia citada informó lo siguiente:

“...no está en la intranet, es simplemente un procedimiento lógico en este tipo de análisis...”

RIESGO

No lograr que las solicitudes de ajuste tarifario sean aprobadas por la ARESEP.

No seleccionar la opción de financiamiento más favorable para la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Confeccionar un procedimiento o instructivo que comprenda los pormenores que deben ser tomados en cuenta para elaborar estudios tarifarios. Entre otros asuntos que estimen pertinentes, es conveniente considerar los aspectos incluidos en las resoluciones más recientes emitidas por la ARESEP. Asimismo, realizar las acciones necesarias para lograr que este documento sea aprobado por las instancias correspondientes en un plazo razonable.

2) Preparar un documento que comprenda los aspectos relacionados con el análisis y adjudicación de las opciones del financiamiento que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos, de tal forma que los

funcionarios de la SAF dispongan de una guía para ejecutar las labores respectivas.

2.1.3.2 Nota 1010-0002 enviada el 26 de junio

ASUNTO: informes preparados por los auditores externos

DIRIGIDO: Auditor General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con verificar que las cifras incluidas en los estados financieros auditados (estado de posición financiera, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujo de efectivo), coinciden con los listados de saldos y con los registros contables de la administración; comprobar que los ajustes formulados por la auditoría externa fueran aplicados en los registros contables; así como que las notas que forman parte de los estados financieros auditados, estuvieran fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera, Normas Internacionales de Contabilidad y otra normativa externa aplicable.

A) CUENTAS CONTABLES

A.1 ACTIVIDAD

Constatar si 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 legalizados que utiliza la entidad para la contabilización de sus transacciones.

A.2 RESULTADOS

Se corroboró la coincidencia entre los saldos de algunas cuentas relevantes del Estado de Posición Financiera y del Estado de Ingresos y Egresos auditados por la firma de contadores públicos, con los libros legales de la CNFL.

B) ESTADOS FINANCIEROS DE LA ADMINISTRACION

B.1 ACTIVIDAD

Cotejar si las cifras incluidas en los estados financieros (Balance de Situación, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujo 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.

B.2 RESULTADOS

Se cotejó la coincidencia de las cifras del listado de saldos de los registros

contables y los montos que reflejan los estados financieros preparados por la Administración, para las siguientes cuentas: Activo, Fondos con finalidad específica, Depósitos recibidos en garantía, Prestaciones legales, Pasivo, Capital acciones ICE, Capital acciones interés minoritario, Reserva legal, Utilidades no distribuidas, Compras de energía y demanda, Ventas de energía.

C) FLUJO DE EFECTIVO

C.1 ACTIVIDAD

Revisar si el Estado de Flujo de Efectivo incorporado en los estados financieros auditados, está basado en el que preparó la Administración.

C.2 RESULTADOS

Se verificó que las cifras utilizadas por los auditores externos para formular el Estado de Flujo de Efectivo, corresponden a la información que preparó la Administración.

D) BALANCE DE SITUACION, INGRESOS Y EGRESOS

D.1 ACTIVIDAD

Verificar si los registros iniciales del Balance de Situación y del Estado de Ingresos y Egresos utilizados por los auditores externos para efectuar su análisis, corresponden a la información que preparó la Administración.

D.2 RESULTADOS

Se comprobó que los registros del Balance de Situación y del Estado de Ingresos y Egresos que fueron utilizados por los auditores externos para efectuar su análisis, corresponden a la información que preparó la Administración.

E) NOTAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

E.1 ACTIVIDAD

Corroborar si las notas de los estados financieros auditados están respaldadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la normativa externa que regula esta actividad.

E.2 RESULTADOS

Se comprobó que las notas de los estados financieros auditados, están fundamentadas en las NIIF y en la normativa externa aplicable (Ley de Control Interno, Ley de Administración Pública, Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito, etc).

F) CUENTAS CONTABLES Y SUMATORIAS

F.1 ACTIVIDAD

Comprobar si las cuentas contables y sumatorias incluidas en los cuadros preparados por los auditores externos y en las notas de los estados

financieros, son correctas.
F.2 RESULTADOS
Se verificó que las cuentas contables y las sumatorias incluidas en los cuadros preparados por los auditores externos a diciembre de 2012, son correctas.
G) AJUSTES PLANTEADOS
G.1 ACTIVIDAD
Solicitar a los auditores externos la documentación que respalda los hallazgos que determinaron, así como recopilar la evidencia necesaria que permita revisar los ajustes planteados.
G.2 ACTIVIDAD
Revisar en el Balance General, 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.
G.3 ACTIVIDAD
Establecer si las cifras incluidas en el cuadro de ajustes y reclasificaciones elaborado por los auditores externos, se encuentran respaldadas en las NIIF.
G.4 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.
G.5 RESULTADOS ACTIVIDADES G.1, G.2, G.3, G.4
Los auditores externos no incluyeron ajustes contables en los estados financieros auditados al 31-12-12. Sin embargo, se comprobó que los ajustes formulados por la auditoría externa para el periodo 2011, fueron registrados correctamente por la CNFL.

2.1.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.1.4.1 Nota 1001-0131 enviada el 21 de mayo

ASUNTO: liquidación de viáticos de hospedaje

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el cumplimiento de la normativa que regula las liquidaciones de viáticos por concepto de hospedaje.

RESULTADOS

A) VIATICOS DE HOSPEDAJE

OBSERVACION

El pago de hospedaje que realizan algunas dependencias mediante la Sección Trámite y Nómina (en adelante STN), no considera lo establecido en el “Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos” (en adelante Reglamento), pues en los documentos respectivos no se observó la existencia de facturas originales para respaldar dicho gasto. A manera de ejemplo de esos casos, se pueden citar los que corresponden a Luis Vargas F., Anabelle Saborío R. y Luis Lara H. (Dirección Ambiental), Claudio Carit P. (Sección Salud Ocupacional) y Lisbeth Camacho Ch. (Sección Capacitación).

La Sección Tesorería (en adelante ST) también cancela viáticos por este concepto, en cuyo caso si se observó que cuando los funcionarios liquidan el vale de caja por el adelanto de dinero, presentan la respectiva evidencia documental.

En el correo electrónico del 19-03-13, la jefatura del Departamento Dotación y Remuneración le comunicó al auditor encargado de la evaluación lo siguiente:

“...la CNFL a través de la Sección Trámite y Nómina cancela los montos de los viáticos de acuerdo con lo establecido no solo en el Reglamento de gastos de viaje y de transportes para funcionarios públicos emitido por la Contraloría General de la República sino que también de acuerdo con el Reglamento para el pago de Viáticos Locales de la CNFL.

Sobre este último reglamento, es importante recordar lo que indica el artículo 10 en donde se establece la responsabilidad de cada una de las jefaturas establecer los controles y velar por el debido cumplimiento de las disposiciones incluidas en dicho reglamento- Por lo tanto y de acuerdo con el trámite actual, cada funcionario presenta los atestados a sus respectivas jefaturas y esta a su vez envía la indicación del monto a cancelar a la Sección Trámite y Nómina...”

MARCO REGULATORIO

Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos: artículos 18 y 21.

CAUSA

Algunos funcionarios manifestaron que nunca les han solicitado la presentación de facturas, pues siempre les reconocen la suma máxima diaria que indica la tabla del artículo 18 del Reglamento.

RIESGO
<p>Cancelar hospedaje por montos superiores a los que establece el Reglamento. También puede existir la posibilidad de que se presenten pagos dobles por este concepto, pues la ST también efectúa erogaciones de este tipo.</p>

RECOMENDACIONES
<p><i>(proceso de control)</i></p> <p>1) Comunicar por escrito a las jefaturas de las dependencias que autorizan viáticos por hospedaje, que soliciten a los funcionarios las facturas respectivas y con base en las mismas, reporten a la STN el monto correspondiente. También es conveniente indicarles que deben mantener evidencia de los documentos que respaldan estas erogaciones.</p> <p>2) Solicitar a la jefatura de la STN que envíe a la ST, un reporte mensual de los funcionarios que han recibido pagos por hospedaje, de forma que esta dependencia disponga de un mecanismo de control que contribuya a minimizar el riesgo de efectuar pagos dobles por este concepto.</p>

2.1.4.2 Nota 1001-0135 enviada el 06 de junio

ASUNTO: viajes de trabajo al exterior

DIRIGIDO: Soporte Gerencial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
<p>Asuntos referidos a la normativa que regula el trámite de viajes de trabajo al exterior; la aplicación de las tarifas definidas; el reconocimiento de gastos en función del itinerario de vuelo; la utilización de los formularios establecidos; la entrega de las liquidaciones de gastos; la presentación de informes sobre los viajes realizados; la adquisición de pasajes aéreos; los anticipos de efectivo; las vacaciones disfrutadas en fechas previas y posteriores a la conclusión del evento; así como la revisión del auxiliar contable correspondiente.</p>

RESULTADOS

A) RECONOCIMIENTO DE GASTOS
OBSERVACION
<p>En relación con los trámites y liquidaciones sobre viajes de trabajo al exterior (en adelante viaje) que tiene a su cargo Soporte Gerencial (en adelante SG), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:</p>

A.1 ANTICIPOS DE EFECTIVO

a) Para atender los gastos de los viajes realizados por los funcionarios González T. el 06-09-12 a Chile y Monge P. el 01-03-12 a España, el monto de viáticos que les correspondía con base en las tarifas establecidas en el *“Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos”* (en adelante Reglamento) eran \$1.382,88 y \$8.151,68. Sin embargo, por errores aritméticos en el cálculo de los días les desembolsaron \$1.608,00 y \$8.346.80, respectivamente; los cuales comprendían sumas adicionales por \$225,12 y \$195,12.

b) Por el viaje que efectuó el funcionario Amador S. a Estados Unidos del 06-05-12 al 11-05-12, le reconocieron \$37,08 correspondientes a la cena del primer día. Sin embargo, el viático no procedía porque la hora de llegada al país de destino se realizó posterior a la hora establecida en el Reglamento (veintiuna horas o antes).

c) En los viajes que llevaron a cabo los funcionarios Esquivel M. del 20-10-12 al 26-10-12 a Brasil y García F. del 23-04-12 al 28-04-12 a Alemania, se les canceló el desayuno por \$21,76 y \$26,96 que correspondían al primer y último día, respectivamente. Sin embargo, este beneficio se les reconoció durante una escala que no superó las cuatro horas que establece el Reglamento.

d) En el viaje realizado por el funcionario Tenorio C. del 14-09-11 al 22-09-11 a España, se le reconocieron dos veces gastos menores por \$20,16 (a la salida de Costa Rica y cuando ingresó al país en que se llevó a cabo el evento), pero este beneficio aplica únicamente cuando se llega al lugar de destino.

A.2 SUMAS ADICIONALES

a) En la liquidación de gastos de los viajes efectuados por los funcionarios Amador S. el 06-05-12 a Estados Unidos y Cordero D. el 14-05-12 a Chile, se les reconocieron \$28,00 por el pago de impuestos de salida, pero los mismos estaban incluidos en el costo de los tiquetes aéreos que ya habían sido reembolsados. Conviene indicar que SG no utiliza la práctica de adjuntar ese documento en los expedientes respectivos.

b) En el viaje que llevó a cabo el funcionario García F. del 22-04-12 al 29-04-12 a Frankfurt, Alemania; se le reconoció el pago de la visa americana por \$140,00 debido a que el itinerario inicial incluía una escala en Estados Unidos. Sin embargo, por recomendación de SG el traslado se efectuó con otra línea aérea que tenía escala en España.

El encargado de esta actividad en SG (en adelante Encargado), manifestó que este gasto no se debió reconocer porque el funcionario tramitó la visa americana basado en un itinerario que no estaba aprobado.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Procedimiento “Autorización de viajes al exterior y su respectiva liquidación de gastos”: punto 6.17.

Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos: artículos 33, 42 y 42 bis.

CAUSA

El Encargado manifestó que al revisar los documentos no determinó los montos adicionales que se estaban cancelando.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL al reconocer gastos que no corresponden.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito al Encargado, que realice las gestiones correspondientes para recuperar los montos adicionales que fueron reconocidos. Asimismo, que implemente mecanismos de control que le permitan determinar en forma oportuna, que los anticipos de efectivo que se giran son correctos.

2) Solicitar por escrito al Encargado, que en los expedientes de viaje incorpore una copia de la factura de los pasajes aéreos, de manera que se pueda determinar claramente los conceptos que comprende esa erogación.

3) Recordar por escrito a las jefaturas de la CNFL que corresponda, que para gestionar trámites relacionados con viajes al exterior, los documentos respectivos deben ser previamente aprobados por SG.

B) DIAS ADICIONALES

OBSERVACION

En los expedientes utilizados por SG para respaldar los viajes de trabajo al

exterior (en adelante expedientes), no se observó evidencia que justificara el reconocimiento de los gastos incurridos por personas que se trasladaron anticipadamente al evento, así como de aquellos que pospusieron su regreso a Costa Rica. A manera de ejemplo se citan los funcionarios Rojas Ch., Monge P. y González T., quienes viajaron a Cuba, España y Chile, con dos, cuatro y dos días de anticipación y el último regresó dos días después. Cabe aclarar que la normativa que regula esta actividad, no establece que dicha justificación debe ser incorporada al expediente.

En atención de una consulta planteada por el auditor que ejecutó la evaluación (en adelante Auditor), en la respuesta de los correos electrónicos enviados por el Encargado solicitando las respectivas justificaciones, las personas citadas comunicaron que con autorización del Gerente tenían que coordinar asuntos relacionados con el evento (caso de Rojas y Monge), mientras que González manifestó lo siguiente:

“... para preparar toda la información que debía enviarle a don Pablo y al Equipo Coordinador de Encuesta CIER, sobre los resultados el CIER 2012,...”.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

CAUSA

El Encargado manifestó que no se percató de esas situaciones, por lo que no solicitó las justificaciones requeridas. También mencionó que estos casos podrían haberse presentado porque algunas veces el itinerario de viaje se aprueba sin contar con la información que respalda el evento, por lo que desconocen las fechas del mismo.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL al reconocer gastos que no corresponden.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito al Encargado, que en los casos que corresponda establezca la práctica de solicitarle a los funcionarios respectivos, un documento que respalde la duración de la actividad en la que participan. Asimismo, que cuando las fechas de salida y regreso al país no concuerden con lo establecido en el programa del evento autorizado, el expediente debe incluir la justificación por escrito de esa situación con el

visto bueno del nivel superior.

2) Coordinar con Análisis Administrativo, la incorporación de los aspectos planteados en la recomendación N° 1 de esta observación a la normativa correspondiente.

C) USO DE FORMULARIOS

OBSERVACION

En los expedientes se observaron situaciones de formularios F-602 (Comprobante de gastos) que no incluían la firma de aprobación del respectivo jefe de Dirección o de la Gerencia, así como liquidaciones de gastos que no disponían del formulario mencionado. A manera de ejemplo se citan los casos de los funcionarios García F.; Esquivel M.; Cordero D.; González T. y Meza A.

MARCO REGULATORIO

Procedimiento "Autorización de viajes al exterior y su respectiva liquidación de gastos": punto 6.15.

CAUSA

El Encargado mencionó que debido a que los funcionarios solicitantes manifiestan dificultad para conseguir el visto bueno del jefe de Dirección, para agilizar el proceso en algunas ocasiones se acepta el formulario solo con la firma de la jefatura inmediata. Respecto de la omisión de confeccionar el formulario F-602, comunicó que no se percató de esa situación en el momento que revisó los respaldos.

RIESGO

Realizar pagos que no cumplen los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que no tramite documentos que incumplen los requisitos establecidos en el formulario F-602, ni liquidaciones de gastos que no incluyan dicho formulario.

D) RESPALDO DOCUMENTAL

OBSERVACION

En relación con los documentos que se archivan en los expedientes, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

D.1 PRESENTACION DE LIQUIDACIONES

Algunas liquidaciones de gastos fueron presentadas a SG, en una fecha posterior a los siete días del plazo que establece el Reglamento. Tampoco se observó evidencia de que la Administración hubiera realizado acciones ante los funcionarios respectivos, para que la misma fuera suministrada en el tiempo definido. A manera de ejemplo se cita el expediente de los señores Amador S., González T., Segura Ch. y Villalobos V.

D.2 PASAJES AEREOS

No se tiene la práctica de incluir en el expediente, los documentos relacionados con las cotizaciones que se efectúan para respaldar la compra de los pasajes aéreos.

MARCO REGULATORIO

Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos: artículos 10, 45.

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental.

CAUSA

El Encargado mencionó que utiliza la práctica de enviar un correo electrónico a los funcionarios recordando el vencimiento del plazo para entregar la liquidación, pero no lo archiva en el expediente.

Respecto de la adquisición de tiquetes aéreos, manifestó que solo adjuntan la cotización seleccionada y las otras se respaldan en la computadora.

RIESGO

No disponer de evidencia documental suficiente que respalde que las gestiones realizadas son las más favorables para los intereses de la CNFL.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito al Encargado que implemente la práctica de incluir en los expedientes, los correos electrónicos que utiliza para comunicarles a los funcionarios respectivos, el vencimiento del plazo en el que deben presentar la liquidación de gastos; así como las cotizaciones realizadas para la compra de tiquetes aéreos.

E) CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA
OBSERVACION
<p>Respecto de la aplicación de la normativa relacionada con viajes al exterior, se determinaron las siguientes situaciones:</p> <p>E.1 APROBACION DE VIAJES</p> <p>En las actas respectivas del Consejo de Administración se hace referencia a los viajes realizados por la Autoridad Superior Administrativa, así como a los informes de las actividades correspondientes. No obstante, en el expediente no se observó copia de los informes respectivos, ni evidencia de los acuerdos que establece el Reglamento (<i>artículo 7: "...A su vez corresponderá al jerarca dictar el acuerdo de autorización de viajes al exterior cuando se trate de la Autoridad Superior Administrativa, del auditor y sub-auditor internos y de los miembros del órgano colegiado. Se entiende por jerarca el superior jerárquico unipersonal o colegiado del órgano o ente, quien ejerce la máxima autoridad..."</i>).</p> <p>También se observó que la normativa no especifica claramente quien debe aprobar los formularios y otros documentos relacionados con los trámites de viajes al exterior de la Autoridad Superior Administrativa, por lo que algunos formularios carecen de autorización y otros están aprobados por funcionarios de SG, el Subgerente o el Gerente.</p>
MARCO REGULATORIO
<p>Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos: artículo 7.</p> <p>Procedimiento "Autorización de viajes al exterior y su respectiva liquidación de gastos": punto 6.16.</p> <p>Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.2 Autorización y aprobación, 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones.</p>
CAUSA
<p>La jefatura de SG manifestó que no acostumbran solicitar los documentos mencionados por tratarse de viajes realizados por la Autoridad Superior Administrativa. El Encargado manifestó que no tenía claro quién debía firmarle los formularios respectivos.</p>

RIESGO
Incumplir la normativa correspondiente.

E.2 APLICACION DE TARIFAS
OBSERVACION
Mediante la revisión de los documentos relacionados con el viaje que efectuó el funcionario Céspedes G. a República Dominicana el 13-11-12, se determinó que se aplicó la tarifa de \$226,00 establecida en la normativa vigente. No obstante, no se observó la justificación que debe respaldar el reconocimiento de esta tarifa, según se solicita en el artículo 37 del Reglamento.

MARCO REGULATORIO
Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos: artículo 37.

CAUSA
El Encargado manifestó que anteriormente se acostumbraba justificar estos casos, pero que en la actualidad no se realiza.

RIESGO
Incumplir la normativa correspondiente.

RECOMENDACIONES
<i>(proceso de dirección)</i>
1) Solicitar a la instancia que corresponda, que asigne un responsable de otorgar el visto bueno a los documentos relacionados con los viajes al exterior que realiza la Autoridad Superior Administrativa.
2) Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que en todos los expedientes se incluyan los respectivos acuerdos de autorización de viajes de trabajo al exterior, los informes y los formularios aprobados; así como la justificación requerida en los casos que así corresponda.

F) VACACIONES NO TRAMITADAS
OBSERVACION
El funcionario González T. disfrutó un día de vacaciones después de haber realizado un viaje a Chile. Sin embargo, en el expediente personal que dispone la Sección Trámite y Nómina no se observó el formulario F-067 (Solicitud de trámite de vacaciones).
El señor González manifestó que había omitido el trámite mencionado, pero de

inmediato procedió a corregir la situación planteada.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

El Encargado manifestó que no estaba enterado de que el funcionario tenía que presentar el formulario que justificaba el día de vacaciones disfrutado.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por no rebajar días de vacaciones a los empleados.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito al Encargado, que implemente los mecanismos de control necesarios para determinar oportunamente los días de vacaciones disfrutados por funcionarios que efectúan viajes de trabajo al exterior, cuando así corresponda.

2) Comunicar por escrito a las jefaturas de los funcionarios que efectúan viajes de trabajo al exterior, que implanten la práctica de adjuntar a la liquidación de gastos una copia del formulario con el reporte de las vacaciones disfrutadas, en los casos que así corresponda.

2.1.4.3 Nota 1001-0162 enviada el 11 de julio

ASUNTO: consultorios médicos

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la atención de funcionarios por parte de los Consultorios Médicos; la contratación de servicios médicos y de laboratorio; la disponibilidad de infraestructura para brindar el servicio en condiciones adecuadas; los horarios de atención; el cumplimiento de normativa; la emisión de dictámenes médicos para renovación de licencias de conducir; los expedientes de control de salud de los trabajadores; los informes de incapacidades; el pago de viáticos y tiempo extraordinario a los funcionarios de esta dependencia; los servicios de terapia física; la administración, las tarifas

de los servicios y la asignación de costos al Consultorio Odontológico; el cumplimiento de legislación relacionada con la Ley 7600 y el Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo.

RESULTADOS

A) ACTIVIDADES REALIZADAS

OBSERVACION

Respecto de las campañas de prevención, contratación de servicios e infraestructura utilizada en el Consultorio Médico (Consultorio), se determinaron las siguientes situaciones:

A.1 Mediante la solicitud de suministro de servicios N° 514 del 02-02-11, se planteó la contratación de un especialista en ginecología para que efectuara los exámenes de tamizaje cérvico uterino al personal de la empresa, documento en el cual también se recomendó al Doctor Roy Mora Gonzaga para que realizara dicha labor. Sin embargo, mediante la revisión de la respectiva hoja de vida y de una certificación emitida por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica el 14-06-13, se comprobó que este profesional es un médico general y no dispone de la especialidad solicitada.

A.2 En relación con las contrataciones por el concepto citado en el inciso anterior que efectuó el Consultorio durante el 2010, 2011, 2012 y 2013 por un monto total de ¢5.468.160,00; se observó que este fue suministrado por las empresas Ser Efimed SA y Biotd S.A, según se puede apreciar en las ordenes de servicios N° 766, 642, 533 y 746 del 25-02-10, 16-02-11, 22-03-12 y 21-03-13, respectivamente. En ese sentido, se estableció que ambas empresas destinaron el mismo profesional mencionado en el inciso A.1 para que llevara a cabo los exámenes correspondientes. Esta práctica se considera inconveniente desde el punto de vista de control interno, pues dificulta obtener parámetros razonables de comparación que le permitan a la Administración tener seguridad de que los precios cobrados fueron los más convenientes.

Aunque la normativa permite que las adquisiciones hasta por ¢20.0 millones se tramiten con solo una invitación, esta Auditoría Interna considera que una sana práctica en estos casos es lograr la participación de mayor cantidad de proveedores.

A.3 El lugar en el que se realizan los exámenes indicados en el inciso A.1 no reúne las condiciones de privacidad adecuadas, por cuanto lo que se hace es colocar una sábana para dividir este espacio del área en la que se ubica el doctor. Asimismo, se dispone únicamente de dos batas que son usadas por

todo el personal que se realiza los exámenes mencionados, lo cual no es adecuado por razones higiénicas.

A.4 Mediante una consulta llevada a cabo el 26-06-13 en el sitio web de la Caja Costarricense de Seguro Social del Sistema Centralizado de Recaudación (SICIRE), se comprobó que la empresa Biotd S.A. se encontraba morosa con dicha entidad por la suma de ¢155.037.00. No obstante, esta empresa suministró servicios a la CNFL durante el 2013 y se le efectuaron los pagos respectivos, lo cual podría estar incumpliendo lo establecido en la normativa.

A.5 Mediante las órdenes de compra local N° 197 y 588 del 06-02-13 y 06-03-13, respectivamente; se efectuó la adquisición de 617 vacunas de hepatitis A y B con valor de ¢6.163.400.00. Estas vacunas fueron aplicadas a personal del Departamento Obras Civiles, Departamento Construcción, Departamento Alumbrado Público, Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Anonos, Sección Mantenimiento y Sección Averías; pero no fue posible comprobar a que funcionarios se les aplicó el tratamiento, porque el Consultorio no dispone de registros que suministren dicha información.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.5.1 Supervisión constante.

Memorando 3252-205-13 (Nota: como requisito obligatorio para continuar con este trámite, es necesario verificar que el adjudicatario cumpla con el Art. 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS Y, FODESAF (estar al día en el pago de obligaciones con dichas instituciones). Su cumplimiento, es competencia en cada una de las instancias administrativas en la que se debe efectuar el trámite respectivo).

CAUSA

La jefatura de la Dirección Recursos Humanos (DRH) manifestó que desconocía que el profesional contratado no era especialista en ginecología, ni que había sido ofrecido por dos empresas diferentes, porque las contrataciones de servicios las realiza en forma directa el Consultorio.

El doctor Alejandro León M. jefe del Consultorio indicó que no dispone de otro sitio para llevar a cabo los exámenes y considera que los implementos utilizados no representan ningún riesgo de contagio para la población laboral.

El doctor comunicó que no tiene la costumbre de verificar que las empresas a

las cuales se les adjudican los servicios respectivos se encuentren al día con las obligaciones de la CCSS y FODESAF, porque interpretaba que como resultaron adjudicadas ese requisito ya había sido verificado por la Sección Proveeduría.

No se evidenció la existencia de controles detallados sobre la aplicación de vacunas al personal.

RIESGO

Adquirir bienes y servicios con precios mayores que otras opciones disponibles en el mercado.

No suministrar un servicio de calidad a funcionarios de la empresa.

Recibir sanciones por incumplimiento de lo establecido en el artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.

Pagar tratamientos que no sean suministrados al personal.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones a quien corresponda para que cuando autoricen contrataciones de servicios, verifiquen que el profesional respectivo cumple los requisitos de la especialidad médica requerida.

2) Implementar la práctica de que en las contrataciones de bienes y servicios se invite a participar como mínimo a tres proveedores que ofrezcan diferentes profesionales, con el propósito de lograr que los precios cobrados sean los más favorables para los intereses de la CNFL.

(proceso de riesgo)

3) Analizar la posibilidad de readecuar el lugar donde se realizan los exámenes de tamizaje cérvico uterino, con el fin de ofrecer mayor comodidad y privacidad a las funcionarias respectivas. Además, es conveniente que la Administración implemente las medidas necesarias para incrementar la higiene relacionada con el uso de batas.

(proceso de control)

4) Implementar la práctica de que cuando el administrador del contrato autorice el pago respectivo, verifique que las empresas contratadas se encuentren al día con la CCSS y FODESAF.

5) Establecer un control que permita comprobar la cantidad y el nombre de los funcionarios a los que les aplican vacunas, así como el número de veces que han recibido dicho medicamento.

B) DICTAMEN MEDICO

OBSERVACION

El Consultorio no está emitiendo los dictámenes médicos para la obtención o renovación de licencias a los funcionarios que están autorizados para conducir vehículos en la CNFL. No obstante, en la Convención Colectiva de Trabajo se establece que la CNFL pagará el valor de la licencia de manejo de vehículos a los empleados respectivos.

MARCO REGULATORIO

Convención Colectiva de Trabajo: artículo 55.

CAUSA

La jefatura del Consultorio en el correo electrónico del 19-04-13 indicó:

“... el proceso está detenido por un pronunciamiento de la Fiscalía del Colegio de Médicos y la petitoria de las compras de dictámenes de los últimos dos años por parte de Tributación Directa...”.

Al respecto, en el correo electrónico del 28-08-12 el jefe del Consultorio le solicitó a la Asesoría Jurídica el criterio correspondiente, pero a la fecha de este estudio no había sido recibido.

RIESGO

Conflictos laborales originados por el incumplimiento de lo establecido en la normativa vigente.

RECOMENDACIÓN

(proceso de riesgo)

Efectuar el seguimiento requerido para que el Consultorio logre disponer del criterio legal solicitado. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

C) INFORME DE INCAPACIDADES

OBSERVACION

En el Consultorio se confecciona un informe mensual, que entre otros datos, indica la cantidad de incapacidades que le han extendido a cada funcionario y se envía a las jefaturas correspondientes. Sin embargo, no se observó

evidencia de que en la DRH ni en el Consultorio se analicen los resultados que se presentan en dicho documento, lo cual podría aportar valor agregado para que la Administración implemente medidas correctivas que contribuyan a subsanar las situaciones que originaron las incapacidades.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 6.1 Seguimiento del SCI.

CAUSA

Una persona del Consultorio en el correo electrónico del 07-06-13 indicó:

“...solamente preparan el informe como un método estadístico de la dependencia...”.

Una funcionaria de la DRH en el correo electrónico del 07-06-13 indicó:

“...adicional a este informe esta área realiza reportes de la cantidad de funcionarios incapacitados, atendidos, entre otros...”.

RIESGO

Incremento de la cantidad de incapacidades emitidas por el Consultorio, lo cual podría incidir en el desarrollo de las actividades que se realizan en las dependencias respectivas.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Comunicar por escrito a todas las jefaturas de las dependencias, el objetivo por el cual se les remite el informe de incapacidades; así como solicitarles la colaboración para que este insumo se utilice como medio de control y de análisis para toma de decisiones en esta materia. El propósito de esa labor es determinar el origen de las incapacidades y en los casos que corresponda, se coordine con el Consultorio las medidas que podrían ser aplicadas para minimizar que se presenten esas situaciones.

D) INFRAESTRUCTURA FISICA

OBSERVACION

Mediante inspecciones realizadas en diferentes dependencias para verificar la aplicación de la Ley N° 7600 "*Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*", se observó que el acceso al Consultorio del Plantel Río Virilla no es adecuado para funcionarios que tengan alguna discapacidad. Asimismo, el servicio sanitario que utilizan los pacientes presenta un hueco en

el cielo raso, la caja de breaker está destapada y no tiene ventanas, lo cual refleja una imagen inadecuada del mantenimiento que se le debe suministrar a la infraestructura de la empresa.

MARCO REGULATORIO

Ley N° 7600 Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: artículo 5. Ayudas técnicas y servicios de apoyo; artículo 40. Medidas de seguridad, comodidad y privacidad; artículo 41. Especificaciones técnicas reglamentarias.

CAUSA

La jefatura del Consultorio en el correo electrónico del 14-06-13 indicó:

"...Se prevé que para el ingreso de personas en silla de ruedas, muletas o similares se use la rampa, pero sí reconozco que el acceso es un poco incómodo y en realidad no se han hecho acciones en este sentido..."

RIESGO

Causar accidentes a los funcionarios que les brindan consulta en dichas instalaciones. Asimismo, no garantizar el ejercicio de los derechos y deberes de las persona discapacitadas por falta de mantenimiento en infraestructura.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Coordinar con el Departamento Obras Civiles las acciones necesarias para mejorar el acceso al Consultorio del Plantel Río Virilla, así como para que brinde el mantenimiento requerido al servicio sanitario de los pacientes.

E) SERVICIO DE LABORATORIO

OBSERVACION

En el correo electrónico del 01-07-13 se puede observar que el Consultorio promueve que los funcionarios utilicen el servicio de laboratorio que suministra una empresa particular, como un método que aplican para prevenir y detectar enfermedades, en cuyo caso el personal interesado debe aportar el costo respectivo.

Sobe el particular, no se suministró un documento que incluyera la autorización de la Administración para que se realice este tipo de actividad, considerando que en la misma se utilizan recursos de la empresa, como por ejemplo las instalaciones del Consultorio y el correo electrónico, medio que no

se puede usar para promover actividades lucrativas, según lo establecido en la normativa. También se observó que para estos efectos, siempre se contrata al Laboratorio Clínico San José, por lo que podría ocurrir que los precios ofrecidos no sean los más favorables del mercado, aunque en la información suministrada se indica que este proveedor aplica precios preferenciales a las empresas.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Normas para el uso del correo electrónico: artículo 20, inciso e).

CAUSA

Funcionarios de la DRH, en los correos electrónicos del 04-07-13 y 05-07-13 manifestaron lo siguiente:

“...si hay algún documento que indique si las Entidades Externas que realizan las diferentes campañas en materia de salud para la Compañía, me permito informarle que según consulta hecha al Dr. Alejandro León Murillo, me indicó que no existe ese documento, que generalmente lo que se hace es solicitar el permiso de ingreso para los que vienen a realizar la Campaña ya que en cuanto al uso de las instalaciones de la CNFL para tal efecto, nunca nadie ha comunicado que tenga que haber un permiso especial...”.

“... no tenía conocimiento del artículo que mencionas en el correo anterior, ya que estos correos se envían para informar a los funcionarios y funcionarias del servicio que brinda el consultorio...”.

RIESGO

Pérdida de imagen por utilizar recursos públicos en actividades que no corresponden a las operaciones normales de la empresa.

Presentación de denuncias por parte de otras empresas interesadas en brindar este mismo servicio.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Determinar si las actividades que está efectuando el Consultorio referidas a la promoción y ejecución de exámenes de laboratorio por parte de terceras personas, pueden llevarse a cabo en la CNFL. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan. En

caso que se respalde la viabilidad de la actividad citada, girar instrucciones para que se implemente la práctica de efectuar como mínimo tres cotizaciones al tramitar la contratación respectiva.

F) HORARIO DE ATENCION

OBSERVACION

En relación con las actividades que se desarrollan en los consultorios médicos y la normativa que regula la ejecución de las mismas, se determinaron las siguientes situaciones:

F.1 Mediante una encuesta aplicada a diferentes funcionarios y visitas efectuadas a los consultorios ubicados en los planteles de la empresa, se observó que no se tiene la práctica de atender pacientes por las tardes. Este aspecto no es conveniente para los intereses de la CNFL, por cuanto no se aprovechan en forma eficiente los recursos disponibles para desarrollar esta actividad.

F.2 En el Plantel Cincuentenario se observó que la jefatura ocasionalmente brinda consulta en áreas que no reúnen las condiciones básicas para esos efectos. Cabe mencionar que el profesional citado dispone de un local en el Plantel Río Virilla que cumple los requisitos necesarios para suministrar dicho servicio.

F.3 No se dispone de normativa que regule las principales actividades del Consultorio, lo cual impide comprobar si las mismas se están llevando a cabo adecuadamente y si están cumpliendo los objetivos establecidos por la Administración.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, punto e., 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

Personal del Consultorio manifestó que no se tiene la práctica de atender pacientes por las tardes, por cuanto en ese horario trabajan en campañas de prevención de enfermedades. Sin embargo, no fue posible comprobar si esa labor se lleva a cabo, porque la dependencia no dispone de un cronograma de actividades que evidencie la ejecución de las mismas.

Referente al servicio médico que se brinda en consultorios distintos al que se

ubica en el Plantel Río Virilla, una funcionaria de la DRH en correo electrónico del 03-07-13 indicó:

“...el Dr. Alejandro León por ser la jefatura de la Sección Consultorios Médicos requiere estar trasladase de un consultorio a otro, debido a que debe participar de reuniones, realizar supervisiones médicas, firma de documentación, entre otras actividades administrativas. Por otra parte, el Consultorio Médico Edificio Cincuentenario es el que tiene mayor volumen de consulta general, por lo que en muchos casos por la cantidad de pacientes en espera el Dr. León colabora en dicha consulta médica, así como en la atención de pacientes crónico...”

En relación con la normativa, en el correo electrónico del 22-04-13 se indicó:

“...Con respecto a las normativas o controles si bien te respondí vía telefónica que no existían, analizando mejor la pregunta creo que en este caso los controles serían los Informes mensuales que cada médico debe entregarme y el reporte de incapacidades y asistencia que cada Asistente Administrativa debe entregarme también, lo anterior para realizar el Informe Mensual de Gestión el cual se entrega al Director y a la Jefatura...”

RIESGO

No suministrar atención medica oportunamente al personal de la empresa, repercutiendo negativamente en la salud del mismo.

Proporcionar una mala imagen en el suministro de los servicios médicos, por la utilización de instalaciones inapropiadas para esos efectos.

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en caso que no estén definidas algunas de las funciones que requieren ser atendidas

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Evaluar la posibilidad de brindar atención médica durante toda la jornada laboral en los Consultorios, aprovechando que los profesionales disponibles son funcionarios de la CNFL y no se tiene que incurrir en gastos adicionales para mejorar el servicio.

2) Girar instrucciones a la jefatura del Consultorio para que elimine la práctica de atender pacientes en lugares que no cumplen los requerimientos básicos, así como que maximice el aprovechamiento del

Consultorio ubicado en el Plantel Río Virilla. Si por circunstancias especiales se requiere la presencia del doctor en los diferentes Consultorios en determinado momento, es conveniente coordinar con el Departamento Obras Civiles, la posibilidad de acondicionar un espacio que reúna las condiciones necesarias para llevar a cabo las actividades respectivas.

(proceso de riesgo)

3) Girar instrucciones a quien corresponda, para que en un plazo razonable el Consultorio disponga de normativa que regule sus actividades. Asimismo, solicitar que se confeccione el cronograma anual de actividades que debe ejecutar en el periodo respectivo.

G) ENCUESTA DE PERCEPCION

OBSERVACION

Con base en la encuesta que se aplicó a varios funcionarios sobre la percepción y satisfacción de los servicios que suministra el consultorio médico (ver anexo N° 1), se puede concluir que esta dependencia requiere efectuar mejoras para fortalecer la calidad de los servicios que brinda.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La Administración no aplica mecanismos para valorar la calidad de los servicios que brinda el Consultorio.

RIESGO

Insatisfacción del personal respecto de los servicios médicos suministrados por los consultorios.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Analizar cada uno de los criterios emitidos por los funcionarios que fueron entrevistados (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). Con base en los resultados obtenidos, implementar las medidas necesarias para fortalecer la calidad de los servicios que brinda el Consultorio.

H) GESTION INTEGRAL DE RIESGOS
OBSERVACION
El Consultorio no ha identificado los riesgos de los procesos que se llevan a cabo para brindar servicios médicos, ni ha procedido a confeccionar la matriz de tratamiento de los mismos para el 2013.

MARCO REGULATORIO
Ley General de Control Interno: artículo 17. Seguimiento del sistema de control interno, artículo 18. Sistema específico de valoración del riesgo institucional.

CAUSA
La jefatura del Consultorio en el correo electrónico del 28-06-13 indicó: <i>“...ante los cambios que han ocurrido en las dependencias de Control Interno y Gestión Estratégica, se varió institucionalmente lo concerniente al SEVRI, inclusive ya no se llamará así, sino GIR y tenemos pendiente la elaboración de la nueva matriz de riesgos debido a que estamos actualizando y mejorando el mapa de procesos oficial de la Sección Consultorio Médico, perteneciente al Departamento de Desarrollo Humano, por lo tanto hasta que la Dirección de Recursos Humanos lo apruebe y oficialice realizaríamos la revisión y ajuste del GIR. No podemos en este momento dar un plazo, porque el proceso que se está llevando a cabo no depende de nosotros...”</i>

RIESGO
Materialización de los riesgos de los procesos a cargo del Consultorio, generando consecuencias económicas y dificultando el logro de los objetivos propuestos.

RECOMENDACION
<i>(proceso de riesgo)</i> Realizar el seguimiento necesario para lograr que en un plazo razonable, el Consultorio disponga de la información relacionada con los riesgos y el plan de tratamientos.

I) CONSULTORIO ODONTOLOGICO
OBSERVACION
En relación con los servicios que suministra el Consultorio Odontológico (CO) a los funcionarios de la CNFL, se determinaron las siguientes situaciones: I.1 La cláusula quinta del contrato suscrito establece lo siguiente:

“...el costo de cada servicio será el rango menor de la tabla de honorarios vigente del Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica...”

Asimismo, en la nota 5 de la lista de tarifas mínimas de dicho colegio profesional se indica:

“...Se podrán variar las tarifas hasta un 10% como máximo en las zonas donde existan filiales o asociaciones debidamente constituidas, siempre y cuando lo anterior sea informado a la Junta Directiva del Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica...”

Sobre el particular, se considera que este aspecto pudo haber sido incorporado al contrato respectivo para obtener mayores beneficios para los funcionarios, tomando en cuenta los recursos que aporta la CNFL para esta actividad en infraestructura, luz, agua, teléfono, mantenimiento y activos, entre otros.

Es conveniente indicar que la Doctora Lorianne Clarke que administró el CO en el 2007, aplicaba 20% de rebajo sobre las tarifas mínimas mencionadas.

I.2 En la cláusula octava del contrato se indica:

“...Facilitará un espacio físico adecuado, que será como consultorio que incluirá una sala de espera...”

Al respecto, no se suministró evidencia que le permitiera a la auditora que efectuó este estudio, obtener una seguridad razonable de que la actuación de la Administración en el caso citado, está acorde con el marco jurídico que rige a la CNFL.

I.3 La Sección Inventario y Centros de Costos no dispone de controles sobre los gastos en que incurre el CO para realizar las actividades correspondientes; tales como la seguridad, el agua y la depreciación, entre otros. Esta práctica dificulta determinar el monto en que incurre CNFL para brindar este beneficio a los trabajadores.

I.4 Los activos asignados al CO en su mayoría carecían de la placa de identificación, razón por la cual no se llevó a cabo la verificación física de la existencia de los artículos que se reflejan en los registros contables.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.5.1 Supervisión constante, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios.

Tarifas Mínimas Vigentes del Colegio de Odontólogos de Costa Rica.

Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad.

Manual de Control de Activos, capítulo VII, artículo 21. Identificación.

CAUSA

La doctora Lillia Dobles (administradora actual del Consultorio) en el correo electrónico del 03-07-13 indicó:

“...la nueva tarifa solo se estaría aplicando la tarifa baja y no el 20% de descuento adicional, si se decidiera algún cambio de inmediato se lo comunico...”.

La jefatura de la SICC manifestó que ninguna dependencia le envía los costos en que incurre el CO, razón por la cual no se realizan los registros respectivos.

RIESGO

Los funcionarios no maximicen el beneficio de los recursos que invierte la CNFL en esta actividad.

Deterioro de imagen y sanciones por incumplimiento de la normativa vigente.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Evaluar la posibilidad de solicitar al representante de la empresa Investigaciones Odontológicas S.A., la modificación del contrato mediante una adenda que permita rebajar al menos 10% de las tarifas mínimas. En caso que no sea posible llevar a cabo dicho ajuste en esta oportunidad, considerar este aspecto como un requisito para efectuar futuras contrataciones del suministro de los servicios citados.

2) Determinar si el marco jurídico de la CNFL, permite facilitar recursos a terceras personas para que suministren servicios a la población laboral de la CNFL. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

(proceso de control)

3) Girar instrucciones a quien corresponda para que en los registros contables se reflejen los gastos en que incurre el CO, de manera que la Administración pueda cuantificar los costos asociados a este proceso.

4) Solicitar al funcionario correspondiente, que proceda a colocar las placas de identificación de los activos asignados al CO que carecen de la misma.

J) TERAPIA FISICA

OBSERVACION

Las instalaciones del Consultorio de Fisioterapia ubicadas en el Edificio Cincuentenario se observan deterioradas. La profesional encargada de brindar el servicio de terapia física en este lugar manifestó que frecuentemente se observan insectos, pero que desconoce si se aplica un mantenimiento preventivo para eliminación de este tipo de plagas. Además, al igual que en el Consultorio del Plantel Anonos, no disponen de equipo de aire acondicionado. La situación comentada proyecta mala imagen, falta de higiene e incomodidad a los usuarios de este servicio.

También se observó que aunque se cuenta con dos consultorios para brindar terapia física a los empleados, solo una profesional realiza dicha actividad, lo que no permite optimizar el uso de estas instalaciones para incrementar el número de personas que podrían recibir dicho servicio.

MARCO REGULATORIO

Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, artículo 3°.

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control.

CAUSA

La encargada manifestó que el área asignada en el Edificio Cincuentenario, no fue considerada en la última remodelación de instalaciones que se llevó a cabo en esas instalaciones.

El jefe de la DRH manifestó que debido a que este servicio se comenzó a brindar recientemente, no se había valorado el volumen de la demanda del mismo.

RIESGO
No suministrar un servicio de calidad y oportuno a los funcionarios

RECOMENDACIONES
<p>1) Coordinar con el Departamento Obras Civiles la ejecución de las mejoras que requieren los consultorios de fisioterapia, así como con la Sección Servicios Generales la aplicación periódica de mantenimiento preventivo para eliminar plagas de insectos.</p> <p>2) Analizar la posibilidad de aumentar el personal que realiza terapia física, con el propósito de incrementar el aprovechamiento de las instalaciones, reducir el tiempo entre cada cita y brindar consulta a mayor cantidad de empleados. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.</p>

2.1.4.4 Nota 1001-0163 enviada el 11 de julio

ASUNTO: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión y aprobación de las fichas de proceso de la Dirección Recursos Humanos, así como su incorporación al mapeo de procesos institucional; la aplicación de la Gestión Integrada de Riesgos en la Sección Calidad de Vida Laboral; la infraestructura y equipo necesarios para que la sección citada suministre adecuadamente los servicios que le corresponden; la comunicación formal de los cambios efectuados en el proceso de atención de faltas cometidas y la formulación de normativa para regular esta actividad.

RESULTADOS

A) GESTION INTEGRAL DE RIESGOS (GIR)
OBSERVACION
La Dirección Recursos Humanos (en adelante DRH) no ha enviado a Análisis Administrativo (en adelante AA) las fichas de los procesos a cargo de esa dependencia, para la respectiva revisión, aprobación e incorporación al mapeo de procesos. La situación comentada no ha permitido determinar los riesgos relevantes de la Sección Calidad de Vida Laboral (en adelante SCVL).

MARCO REGULATORIO

Ley General de Control Interno: artículo 17. Seguimiento del sistema de control interno, artículo 18. Sistema específico de valoración del riesgo institucional.

CAUSA

En el correo electrónico del 12-06-13, la encargada de esta actividad en la DRH (en adelante Encargada) le comunicó al auditor que realizó la evaluación (en adelante auditor) lo siguiente:

“Por parte de la Dirección de Recursos Humanos está aprobado, pero falta corregir las otras fichas que nos faltan para enviar todo el paquete a Análisis Administrativo, creemos que a finales de junio y julio enviar el documento”.

RIESGO

Materialización de los riesgos de los procesos que desarrolla la DRH.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Girar instrucciones a la Encargada para que revise las fichas de procesos de la DRH y los remita a AA para la aprobación respectiva.

2) Una vez que sean aprobados los procesos correspondientes por las instancias establecidas para esos efectos, determinar los riesgos relevantes y definir las acciones necesarias para mitigarlos.

B) INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

OBSERVACION

La SCVL no dispone de infraestructura adecuada para suministrar el servicio a los funcionarios (una sala de atención de empleados tipo consultorio), ni de equipo suficiente para esos efectos (computadora portátil, cámara fotográfica y vehículo). Como algunas de las actividades que le corresponde atender a la SCVL se llevan a cabo en coordinación con otras dependencias de la DRH, la carencia de estos recursos obliga a reprogramarlas.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

CAUSA

La jefatura de la SCVL indicó que han solicitado los recursos indicados, pero por recortes presupuestarios institucionales no han logrado obtenerlos.

RIESGO

Dificultad de que la SCVL brinde un servicio de calidad a los funcionarios.

No desarrollar eficientemente las actividades asignadas a esta dependencia.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Coordinar con las instancias correspondientes la posible obtención de los recursos requeridos, de manera que la SCVL pueda ejecutar las actividades asignadas adecuadamente.

C) ATENCION DE FALTAS COMETIDAS

OBSERVACION

En enero de 2010 la DRH trasladó el proceso de atención de faltas cometidas de la Sección Relaciones Laborales al Órgano Instructor de esa dirección. Debido a que ese cambio no fue comunicado a las jefaturas de la CNFL, a la fecha algunas de ellas plantean las situaciones correspondientes a la sección citada.

Asimismo, no fue suministrada información que evidencie la existencia de un manual de procedimientos para regular este proceso.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c. 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e. Documentación.

CAUSA

Un funcionario de la DRH manifestó que tenían previsto efectuar la comunicación de la modificación citada, cuando se aprobara el procedimiento de esta actividad. Sin embargo, la jefatura de esa dirección manifestó que por la complejidad de algunos casos de falta cometida, consideraron inconveniente la elaboración de dicho documento.

RIESGO

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas.

Dificultad de establecer responsabilidades en caso que no estén definidas algunas funciones que deben ser atendidas por el trabajador.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Emitir un comunicado general a todas las dependencias de la CNFL, informándoles que el proceso de atención de faltas cometidas está a cargo del Órgano instructor de la DRH.

(proceso de riesgo)

2) Coordinar con la Asesoría Jurídica y AA, la elaboración de un procedimiento general para regular la atención de faltas cometidas.

2.1.4.5 Nota 1001-0213 enviada el 29 de julio

ASUNTO: dotación y remuneración del recurso humano

DIRIGIDO: Sección Reclutamiento y Clasificación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el control de presupuesto de servicios personales; la confección de informes de gestión; la autenticidad de los títulos profesionales presentados por las personas correspondientes; la respectiva incorporación a los colegios profesionales; la actualización del procedimiento “Dotación del Recurso Humano Competente”, así como el cumplimiento de requisitos de los funcionarios de primer ingreso que comprenden la aplicación de pruebas médicas y psicológicas.

RESULTADOS

A) PRUEBAS MEDICAS Y PSICOLOGICAS

OBSERVACION

En relación con la contratación de personal de nuevo ingreso a la CNFL en el 2013, se determinaron las siguientes situaciones:

A.1 A los señores Geryn Chacón L., Carsoth Farrier S. y Geovanny Núñez T. les efectuaron las pruebas médicas y psicológicas en julio de 2010, agosto y octubre de 2011, respectivamente. Sin embargo, fueron contratados entre uno y tres años después de que estas fueron aplicadas.

En el correo electrónico del 23-06-13, el jefe del Consultorio Médico le comunicó al auditor encargado de este estudio (en adelante auditor), lo siguiente:

“...En general se maneja que los exámenes médicos deberían tener una vigencia máxima de 6 meses, más que eso ya no es confiable, porque podrían haber muchas situaciones que hayan variado la condición de salud de la persona...”

Asimismo, un profesional en psicología de la CNFL emitió un criterio similar al citado anteriormente e indicó que en caso que los ingresos no se lleven a cabo en el periodo señalado, los exámenes se deben repetir.

A.2 Mediante la revisión de los expedientes de personal realizada el 04-06-13, se determinó que los exámenes psicológicos de los funcionarios Erick Apu S. y Daniela Araya C., así como los médicos de Jefry Avilés V. y Katherine Salas C., no habían sido aplicados.

El auditor le comunicó esta situación a la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación (en adelante SRC), la cual procedió a coordinar la ejecución de las pruebas faltantes y a actualizar los respectivos expedientes.

MARCO REGULATORIO

Procedimiento: Selección de Personal de Primer Ingreso, punto 6.6. (Nota: a la fecha de la evaluación esta normativa se mantenía vigente, pero en el correo electrónico del 23-07-13 Análisis Administrativo comunicó su eliminación).

CAUSAS

La jefatura de la SRC manifestó que en ocasiones no se considera el tiempo de prescripción de las pruebas y se dan como válidas.

Personal de la SRC comunicó que a los funcionarios se les cita verbalmente para que asistan a los consultorios a efectuar las pruebas requeridas, pero en ocasiones no se presentan. También mencionaron que otra razón es la urgencia con la que ingresan a laborar a la CNFL, por lo que la SRC mantiene pendiente este requisito para llevarlo a cabo posteriormente, pero en algunos casos se omite su cumplimiento.

RIESGO

Contratar personal que no cumpla los requisitos establecidos.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Efectuar los exámenes médicos y psicológicos a los funcionarios citados en el inciso A.1 de esta observación. Asimismo, llevar a cabo un

estudio que permita determinar si existen casos similares que se hayan presentado en los ingresos de personal efectuados durante el 2013. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

2) Implementar los mecanismos de control que permitan evitar que ocurran los aspectos señalados en los incisos A.1 y A.2 de esta observación, de manera que la Administración cuente con una seguridad razonable de que el personal contratado reúne los requisitos definidos para laborar en la CNFL.

B) ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

El procedimiento denominado *“Dotación del Recurso Humano Competente”* no considera las actividades relacionadas con las pruebas médicas y psicológicas que debe aplicar la SRC a los funcionarios de nuevo ingreso a la CNFL, lo cual dificulta verificar si las mismas están siendo llevadas a cabo en forma oportuna.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI.

CAUSA

La jefatura de la SRC le comunicó al auditor que actualmente disponen de un borrador de la normativa citada que incluye los requisitos mencionados. Asimismo, mediante el correo electrónico del 24-07-13 procedió a comunicarle a funcionarios de Gestión Estratégica lo siguiente:

“...conforme a lo visto en la reunión del 10-07-2013 para corregir los hallazgos encontrados en la Sección de Reclutamiento y Clasificación en la auditoría pasada del SGI, parte de lo visto, fueron las observaciones que tienen que quedar indicadas en el procedimiento Dotación de Recurso Humano Competente, las mismas ya fueron incluidas, por lo cual, les solicito la atenta colaboración de ambos, para que le puedan dar una leída , antes de enviarlo a Don Carlos Fernández, no omito indicarles que ya fue visto con mi jefatura directa Luis Diego Villalobos.

Agradezco la atención y apoyo que nos han brindado, así como las observaciones y capacitación en todo el proceso de resolución de No Conformidades y Observaciones”.

RIESGO

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas.

Dificultad para establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento “*Dotación del Recurso Humano Competente*”, sea aprobado en un plazo razonable.

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 158 recomendaciones formuladas, 116 habían sido atendidas (73%), 37 estaban en ese proceso (24%) y 5 se encontraban pendientes de aplicar (3%).

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 o pendientes 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 Nota 1001-0225 enviada el 01 de agosto

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
De 14 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 4 se encuentran en ese proceso.

...

B) PAGO DE CUOTAS A LA CCSS
OBSERVACION
Mediante la revisión efectuada en el sistema SICERE de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), se determinó que al 26-10-12 algunos de los contratistas que suministran el servicio de alquiler de vagonetes y maquinaria del Proyecto, tenían deudas pendientes de cancelar por concepto de cuotas obreras y patronales (¢13.624.132,00).
Es importante señalar que con base en información suministrada por el Auditor, el ICE efectuó los trámites pertinentes y al 05-11-12 los proveedores cancelaron dichas obligaciones.

CAUSAS

La Encargada manifestó que los contratistas presentan periódicamente las planillas que entregan a la CCSS, pero ella desconocía que debían cumplir el requisito citado. También comunicó que solo en el caso de contrataciones o renovaciones, se solicita a los oferentes la certificación de que se encuentran al día en el pago de las obligaciones con la CCSS.

El ICE no dispone de los mecanismos de control adecuados para corroborar el cumplimiento de la normativa citada.

...

RECOMENDACION

2) Efectuar un monitoreo periódico que permita comprobar el cumplimiento del requisito de patronos al día con la CCSS, según los contratos de alquiler de maquinaria y equipo suscritos por el ICE que se encuentran vigentes.

RESPUESTA

En la nota 7431-3419 del 06-02-13 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Efectuar un monitoreo periódico que permita comprobar el cumplimiento del requisito de patronos al día con la CCSS, según los contratos de alquiler de maquinaria y equipo suscritos por el ICE que se encuentran vigentes.</i>	<i>Ing. Andrea Chan.</i>	<i>Continuo a partir de recibido el correo del Ing. Garro.”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 16-07-13, la Asistente le comunicó al Auditor lo siguiente:

“Considerando la aclaración, se informa que se adoptara el siguiente procedimiento para verificar el cumplimiento de las cuotas obrero patronales por parte de los subcontratistas a partir de este mes:

Recolección de datos (cédula del patrono) en campo bajo el método de muestreo, una vez al mes (plazo que será analizado de acuerdo con los resultados).

Revisión por medio de la página virtual del CCSS accesada por funcionario designado por parte de la CNFL.

En caso de incumplimiento procede a enviar correo a la encargada de este tema por parte del ICE, solicita se envíe documentación que respalde que subsanó el incumplimiento.

Registro de la documentación”.

Es importante mencionar que en la nota de respuesta 7431-3419 recibida por esta Auditoría Interna el 06-02-13, la UEP-PHBI indicó que el plazo para implementar esta recomendación es “Continuo a partir de recibido el correo del Ing. Garro”. Sin embargo, no se suministró evidencia de que dicha labor estuviera siendo llevada a cabo. Además, el procedimiento para atender esta actividad se estableció durante la ejecución de este seguimiento.

C) MINIMO DE HORAS

OBSERVACION

Mediante la revisión del proceso de conciliación para cancelar el alquiler de maquinaria y equipo que realiza en forma bisemanal la Unidad Ejecutora de Proyectos del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante UEP-PHBI) conjuntamente con el ICE, se observó que en las bisemanas de la N° 18 a la N° 22 algunos equipos no operaron el mínimo de horas establecido, pero se les reconoció el pago completo con base en lo definido en el Contrato respectivo.

Algunos funcionarios de la UEP-PHBI y el ICE manifestaron que cuando se determina ese tipo de situación, se solicita a los encargados de los frentes de trabajo la justificación correspondiente. Sin embargo, no suministraron documentos que evidencien las gestiones llevadas a cabo sobre el particular.

CAUSA

Funcionarios de la UEP-PHBI y del ICE comunicaron que generalmente en el Proyecto se mantienen equipos con la característica de disponibilidad, los cuales se utilizan poco.

RECOMENDACION

1) Solicitar al ICE que efectúe un análisis de los equipos que actualmente se localizan en el Proyecto con la característica de disponibilidad, con el propósito de determinar si es necesario mantenerlos en ese sitio. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 7431-3419 del 06-02-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Enviar correo al encargado del ICE que se efectúe un análisis de los equipos que actualmente se localizan en el Proyecto con la característica de disponibilidad, con el propósito de determinar si es necesario mantenerlos en ese sitio. Además, solicitar que con base en los resultados obtenidos, se realicen las acciones que correspondan.</i>	<i>Ing. Sergio Garro.</i>	<i>10 días de enviado el informe a la Auditoria.”</i>

...

RECOMENDACION

2) Solicitar al ICE una justificación de los equipos por los que se cancela horario mínimo, con el propósito de disponer de la evidencia documental de los criterios utilizados para mantenerlos en el Proyecto y respaldar los pagos respectivos.

RESPUESTA

En la nota 7431-3419 del 06-02-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Enviar correo al encargado del ICE Solicitando al ICE una justificación de los equipos por los que se cancela horario mínimo, con el propósito de disponer de la evidencia documental de los criterios utilizados para mantenerlos en el Proyecto y respaldar los pagos respectivos.</i>	<i>Ing. Sergio Garro.</i>	<i>10 días de enviado el informe a la Auditoria.”</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Mediante los correos electrónicos que se detallan a continuación, la Asistente le solicitó al Coordinador del PHBI del ICE lo siguiente:

12-02-13:

“A solicitud de la jefatura, se informa que como parte del seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Financiera INFOR-0016-13), efectuada sobre diversos aspectos del PHBI, es requerido que interponga sus buenos oficios para:

Puntos C-1 y C-2 Proceso de conciliación para cancelar el alquiler de maquinaria y equipo que realiza en forma bisemanal la CNFL conjuntamente con el ICE: que se efectúe un análisis de los equipos que actualmente se localizan en el Proyecto con la característica de disponibilidad, con el propósito de determinar si es necesario mantenerlos en ese sitio. Además, de que con base en los resultados obtenidos, se realicen las acciones que correspondan. Para esta actividad se solicita contar con documentación que respalde las acciones ejecutadas. Asimismo es requerida que se envíe como respaldo del pago, una justificación de los equipos por los que se cancela horario mínimo, con el propósito de disponer de la evidencia documental de los criterios utilizados para mantenerlos en el Proyecto y respaldar los pagos respectivos”.

10-07-13:

“A solicitud de mi jefatura se informa que como parte del seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Financiera INFOR-0016-13), efectuada sobre diversos aspectos del PHBI, es requerido que interponga sus buenos oficios para que se realice un análisis a los equipos que actualmente se localizan en el Proyecto con la característica de disponibilidad, con el propósito de determinar si es necesario mantenerlos en ese sitio, así mismo se solicita informar las acciones tomadas con base en los resultados obtenidos de este análisis”.

Sin embargo, a la fecha en que fue llevado a cabo este seguimiento la UEP-PHBI no había recibido la información solicitada, ni tampoco fue suministrada evidencia de que se hubiera realizado el monitoreo de lo planteado al ICE en el correo electrónico del 12-02-13 por parte de la Asistente.

D) RECEPCION DE CEMENTO Y DIESEL

OBSERVACION

En relación con el cemento hidráulico tipo MP a granel (en adelante cemento) y el diésel que se entrega al Proyecto (la inversión que se realiza en la adquisición de los materiales citados es significativa - ver Anexo N° 1), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

D.1 Los funcionarios del ICE que reciben el cemento a granel (en adelante Encargados), no disponen de mecanismos de control que permitan verificar si el total de toneladas que suministra Holcim Costa Rica S.A (en adelante Holcim), coincide con lo anotado en la factura.

En respuesta de la consulta planteada por el Auditor a uno de los Encargados, este manifestó que en una oportunidad observaron que la granelera (vehículo que transporta el cemento) contenía menos cantidad de la acostumbrada y al plantearle esa situación al funcionario de Holcim, indicó que el cemento tenía un peso mayor.

El control que actualmente se aplica en este caso, consiste en revisar que la granelera porte los marchamos y luego se efectúa el traslado al silo que se encuentra en el Proyecto.

D.2 No existe un sistema de medición que permita verificar si la cantidad de diésel entregada es la correcta. El control que se aplica para esos efectos es revisar que el camión cisterna incluya los marchamos, los que son eliminados y posteriormente se traslada el combustible a las tanquetas.

CAUSA

No se dispone de una báscula para el pesaje de las graneleras. La funcionaria responsable en el ICE de la administración de los materiales, manifestó que para la recepción del cemento no se consideró la adquisición de ese equipo, probablemente porque tiene un costo elevado.

El Encargado manifestó que el camión cisterna no cuenta con un dispensador para observar la cantidad de litros de diésel que se traslada a las tanquetas.

En las actividades citadas no participan funcionarios de la UEP-PHBI, lo cual dificulta ejercer control sobre las mismas.

...

RECOMENDACION

2) Implementar mecanismos de control para que cuando funcionarios del ICE están realizando la recepción de cemento y diésel, el personal de la UEP-PHBI pueda comprobar en forma selectiva si la cantidad recibida coincide con la anotada en la factura o boleta. Es necesario que esa labor se respalde con documentación suficiente, para así disponer de la evidencia requerida.

RESPUESTA

En la nota 7431-3419 del 06-02-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Implementar mecanismos de</i>	<i>Inq. Danilo Arrieta.</i>	<i>3 meses después de</i>

<p>control para que cuando funcionarios del ICE están realizando la recepción de cemento y diesel, el personal de la UEP-PHBI pueda comprobar en forma selectiva si la cantidad recibida coincide con la anotada en la factura o boleta. Es necesario que esa labor se respalde con documentación suficiente, para así disponer de la evidencia requerida.</p>		<p>enviado el informe a la Auditoria.”</p>
--	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>Mediante el correo electrónico del 15-07-13, el encargado de la recepción del combustible en la UEP-PHBI le comunicó al Auditor lo siguiente:</p> <p><i>“Bajo la modalidad con el proveedor TOTAL la descarga del combustible se verifica mediante la medida con varillas y chapas con que cuentan cada uno de los cisternas según fotografía 5 adjunta, además se cuenta con motobomba de combustión para el trasiego de combustible.</i></p> <p><i>Se adjuntan fotografías del manejo de los marchamos durante la entrega del material.</i></p> <p><i>El proceso antes y después es verificado por el personal del ICE encargado de supervisar la descarga del material”.</i></p> <p>Sin embargo, en el correo electrónico del 17-07-13 el encargado del Area Adquisiciones / Facturación de la UEP-PHBI le comunicó al Auditor lo siguiente:</p> <p><i>“como se le ha indicado en otras oportunidades, la UEP-PHBI carece de personal que pueda estar presente en las recepciones del cemento. No obstante, se trabaja en coordinación con el ICE y con el mismo proveedor para controlar aquellas variables que de alguna manera pueden afectar la recepción del cemento”.</i></p> <p>Es importante indicar que en la respuesta recibida por esta Auditoría Interna, la UEP-PHBI establecía un plazo de “3 meses después de recibido el informe de auditoría” para la implementación de la recomendación.</p>

2.2.2 AREA ACTIVOS

2.2.2.1 Nota 1001-0174 enviada el 15 de julio

ASUNTO: decoración navideña de la ciudad de San José

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.2 Nota 1001-0177 enviada el 16 de julio

ASUNTO: decoración navideña de la ciudad de San José

DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 9 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.3 Nota 1001-0186 enviada el 18 de julio

ASUNTO: administración de activos, herramientas y equipos

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centro de Costos

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.4 Nota 1001-0190 enviada el 19 de julio

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.5 Nota 1001-0191 enviada el 19 de julio

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.6 Nota 1001-0193 enviada el 22 de julio

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

A) APROBACION DE NORMAS
OBSERVACION
El artículo N° 10 del documento denominado “ <i>Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles</i> ” (se encuentra pendiente de aprobación en la Gerencia), establece que el Departamento Servicios Administrativos es el encargado de administrar los bienes inmuebles en tránsito y en desuso. Sin embargo, funcionarios de esa dependencia manifestaron que no cuentan con los recursos económicos, técnicos y humanos para asumir esa responsabilidad.

CAUSA
En el correo electrónico del 04-12-12, el encargado de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado de este estudio lo siguiente: <i>“...El documento se modificó con base en lo indicado por la Gerencia General, tomando en cuenta el oficio N° 7001-002-12, generado por la Dirección de Producción y Desarrollo.</i> <i>Se adjunta el documento enviado a la Gerencia General el cual está pendiente de aprobación. Una vez cumplida esta fase se deberá comunicar a los involucrados...”</i> Asimismo, en el correo electrónico del 10-01-13 una funcionaria de la Gerencia le comunicó al auditor encargado lo siguiente: <i>“...En atención a su consulta sobre cuál es la instancia de la CNFL con la cual se debe comentar un borrador de un Informe de Auditoría Interna asociado con inversiones realizadas por la Compañía en su oportunidad para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Superior (PHBI); con instrucciones de la Gerencia General, muy atentamente se le comunica que la instancia encargada a la fecha por la Gerencia para atender lo correspondiente al PHBI, incluyendo las inversiones en bienes inmuebles, es la Dirección de Producción y Desarrollo. No se ha instruido lineamiento gerencial en contrario sobre el traslado de la administración y mantenimiento de tales bienes...”</i>

...

RECOMENDACION
2) Realizar el seguimiento necesario para lograr que las normas citadas, sean aprobadas en un plazo razonable.

RESPUESTA
En la nota 2100-0030 del 08-02-13 se indicó: <i>“3. Se remitirá a la Gerencia el documento con las modificaciones para el aval respectivo, haciendo énfasis de la necesidad de aprobación de éstas Normas a la brevedad posible.”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 12-07-13, el encargado de Análisis Administrativo le comunicó al auditor que realizó este seguimiento lo siguiente: <i>“En coordinación con la Asistente de Gerencia, se remitió el 29 de enero de 2013 un listado con los documentos pendientes de aprobación. Se incluirá este documento en la lista y se remitirá nuevamente antes del 31 de julio de 2013”.</i>

2.2.2.7 Nota 1001-0197 enviada el 22 de julio

ASUNTO: pago a proveedores

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.8 Nota 1001-0206 enviada el 26 de julio

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Departamento Servicios Administrativos

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.9 Nota 1001-0207 enviada el 26 de julio

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida, 2 se encuentran en ese proceso y 1 está pendiente de aplicación.

A) ESTADO DE PROPIEDADES
OBSERVACION
En la visita realizada el 26-10-12 a propiedades de la CNFL, se observó que los linderos de la Finca Zócalo Chantre no están definidos. Asimismo, las cercas están dañadas y existe una estructura de concreto para alimentar ganado, con una manguera que atraviesa los terrenos.
En la Hacienda Junquillal y la Finca Carazo existen dos pistas para cuadracillos construidas por particulares.
Además, en los tres inmuebles señalados permanecía ganado.

CAUSA
En el artículo N° 10 del borrador de las “Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”, se establece que el Departamento Servicios Administrativos es el encargado de administrar este tipo de propiedades; pero funcionarios de esa dependencia manifestaron que no cuentan con los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios para asumir esa responsabilidad.
En el correo electrónico del 14-11-12, el jefe del Departamento Obras Civiles le comunicó al auditor encargado de este estudio lo siguiente:
<i>“...En relación a su pregunta le debo indicar que a este Departamento como encargado del mantenimiento de la infraestructura civil de la empresa, le corresponde materializar toda aquella labor solicitada por las diferentes dependencias para mantener en buen estado los bienes de la empresa. Dentro de estas labores se encuentran obras de cerramiento (tales como tapias, mallas, portones de acceso), mejoras a caminos y estabilización de taludes.</i>
<i>Lo correspondiente al cuidado de propiedades no es responsabilidad directa de este Departamento, en lo referente a marcación de los linderos, nos corresponde realizar el amojonamiento cuando así nos lo soliciten.</i>

En la Sección de Análisis Administrativo se encuentra en proceso de aprobación el manual “Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”, que ha servido de guía para demarcar las funciones de este Departamento a ese respecto...”.

Asimismo, en el correo electrónico del 10-01-13 una funcionaria de la Gerencia le comunicó al auditor encargado lo siguiente:

“...En atención a su consulta sobre cuál es la instancia de la CNFL con la cual se debe comentar un borrador de un Informe de Auditoría Interna asociado con inversiones realizadas por la Compañía en su oportunidad para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Superior (PHBI); con instrucciones de la Gerencia General, muy atentamente se le comunica que la instancia encargada a la fecha por la Gerencia para atender lo correspondiente al PHBI, incluyendo las inversiones en bienes inmuebles, es la Dirección de Producción y Desarrollo. No se ha instruido lineamiento gerencial en contrario sobre el traslado de la administración y mantenimiento de tales bienes...”.

...

RECOMENDACION

2) Girar instrucciones por escrito al Departamento Obras Civiles para que la Finca Zócalo Chantre sea cercada, se coloquen mojones y se identifique que pertenece a la CNFL. Asimismo, eliminar de esa propiedad la estructura de concreto que existe para alimentar ganado.

RESPUESTA

En la nota 7001-0005 del 15-02-13 se indicó:

“...se solicita girar instrucciones para cercar la Finca Zócalo Chantre, se coloquen mojones y se identifique que pertenece a la CNFL. Asimismo, eliminar de esa propiedad la estructura de concreto que existe para alimentar ganado.

Solicitamos comunicar a ésta Dirección y al Ing. Denis Mora las fechas límites para realizar las acciones descritas”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 17-07-13, el jefe de la Dirección Producción y Desarrollo (en adelante DPD) le comunicó al auditor encargado de este seguimiento (en adelante auditor) lo siguiente:

“...El Departamento de Obras Civiles, en coordinación con el Departamento de Ingeniería de Proyectos y el departamento de Producción, solicitará realizará la

modificación presupuestaria para dar contenido a la realización de los trabajos para mejorar la cerca en dicha finca.

Si esta modificación es aprobada en el mes de Agosto, la obra podría estar avanzada en un 60% para finales de este año 2013, el resto se finalizaría en el primer cuatrimestre del 2014.

El abrevadero en concreto será removido, conjuntamente con los trabajos de cercado de la propiedad...”.

RECOMENDACION

3) Comunicar por escrito a la dependencia que corresponda, que en el respectivo cronograma de actividades se incluyan las visitas periódicas que deben efectuarse a las propiedades de la CNFL, con el fin de observar que no sean utilizadas por particulares.

RESPUESTA

En la nota 7001-0006 del 15-02-13 se indicó:

“...se le solicita coordinar con el Ing. Denis Mora Mora el apoyo que requiere el Departamento de Ingeniería de Proyectos de Generación para vigilar las Fincas: Junquillal, Carazo y Zócalo Chantre.

A la vez, implementar en su cronograma de actividades la inclusión de inspecciones rutinarias a éstas propiedades de la CNFL, con el fin de observar que no sean utilizadas por particulares”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 17-07-13, el jefe de la DPD le comunicó al auditor lo siguiente:

“...La comunicación formal se tramitó por medio de la nota 7428-0005-2013, con fecha 2013-05-02, dirigida a mi persona por parte del Ing. Mainor Alpízar y con copia a las Jefaturas de las siguientes áreas: Departamento de Ingeniería de Proyectos de Generación, Departamento de Producción, Departamento de Obras Civiles y Sección Plantas Hidroeléctricas.

En esta nota, se adjunta el informe con las recomendaciones a seguir, pero se omiten los plazos, los cuales se aclaran en la pregunta anterior.

Además, se establece que se debe realizar una visita a las fincas citadas, como mínimo de forma bimensual, y se deberá documentar dicha inspección. Esta actividad cargo del Departamento de Ingeniería de Proyectos de Generación, en

coordinación con la Jefatura de la Planta Daniel Gutierrez...”

Mediante el correo electrónico del 17-07-13 el auditor le solicitó a dicha jefatura evidencia documental de las visitas bimensuales y del cronograma de actividades. Sin embargo, al concluir el seguimiento la respuesta no había sido recibida.

RECOMENDACION

4) Solicitar por escrito a la dependencia que corresponda, que realice las acciones necesarias para eliminar el uso de las pistas para cuadraciclos existentes en la Hacienda Junquillal y la Finca Carazo; así como para desalojar el ganado que se observó en estas dos fincas y en la Finca Zócalo Chantre.

RESPUESTA

En la nota 7001-0008 del 15-02-13 se indicó:

“...Se solicita coordinar con el Departamento de Producción el apoyo que puedan brindarle para eliminar las pistas para cuadraciclos que existen en la Finca Junquillal y Finca Carazo.

Además desalojar el ganado que se observó en las fincas: Junquillal, Carazo y Zócalo Chantre.

Comunicar a la Dirección de Producción y Desarrollo la fecha límite para realizar estas medidas, según los recursos disponibles.”

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la visita que realizó el auditor encargado de este seguimiento a las propiedades citadas, se observó la presencia de ganado y que el acceso a las pistas de cuadraciclos en las propiedades de la CNFL, aún no había sido eliminado.

2.2.2.10 Nota 1001-0206 enviada el 26 de julio

ASUNTO: obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL

DIRIGIDO: Departamento Obras Civiles

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 14 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.11 Nota 1001-0215 enviada el 30 de julio

ASUNTO: alquiler de espacio en postes

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

A) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO
OBSERVACION
<p>El procedimiento denominado <i>“Solicitud de alquiler de espacios en postes y ductos, ampliación y finalización del contrato”</i>, se encuentra desactualizado.</p> <p>El jefe del Departamento Comunicaciones manifestó que la última revisión se llevó a cabo aproximadamente en setiembre de 2011 y el documento respectivo se remitió a Análisis Administrativo.</p> <p>En atención de una solicitud planteada por el Auditor encargado de este estudio, el jefe de Análisis Administrativo suministró los correos electrónicos relacionados con el tema en referencia, los cuales se indican a continuación:</p> <p>-El 27-09-11 la jefatura de Análisis Administrativo le comunicó al jefe de la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) lo siguiente:</p> <p><i>“Con el fin de contar con su criterio legal, adjunto le remitimos el archivo que contiene el siguiente documento: “Reglamento para alquiler de infraestructura”.</i></p> <p><i>Quedamos a la espera de su respuesta a más tardar el 28 de octubre de 2011 y a su disposición para aclarar cualquier consulta que surja al respecto”.</i></p> <p>-El 05-10-11 la jefatura del Departamento Comunicaciones le indicó al jefe de la Dirección Distribución lo siguiente:</p> <p><i>“Respecto al Reglamento para Alquiler de Infraestructura, les informo que la Sección Análisis Administrativo ya concluyó la revisión y ajustes finales al mismo. Sin embargo, por tratarse de un documento de tipo reglamentario, el mismo lo han remitido a consulta a la Dirección Jurídica Institucional, para la respectiva revisión legal”.</i></p> <p>-El 05-10-11 el jefe de la Dirección Distribución le comunicó a la jefatura de la AJ lo siguiente:</p>

“Mucho le agradeceremos la colaboración para que el documento que anteriormente ha sido revisado por el personal a su cargo y que ahora se requiere formalizar, cuente con el Vº Bº y se lo manden a Análisis Administrativo”.

-El 29-08-12 el jefe de Análisis Administrativo le comunicó al jefe de la AJ lo siguiente:

“Le informamos que la Auditoría Interna está dando seguimiento al “Reglamento para alquiler de infraestructura” que se le remitiera a su persona el 27 de setiembre de 2011, según correo adjunto. Por lo anterior, respetuosamente le solicitamos su criterio legal a la brevedad posible”.

CAUSA

En el correo electrónico del 29-08-12, Análisis Administrativo comunicó lo siguiente:

“...ya está revisado de nuestra parte. No obstante, el mismo no lo hemos tramitado debido a que en dicho procedimiento se hace referencia a las “Normas para la construcción de redes de comunicación relacionadas con el alquiler de postes y ductos”; las cuales están pendientes de aprobación por parte de la Gerencia General.

Adicionalmente, de acuerdo con lo conversado, el “Reglamento para alquiler de infraestructura” fue remitido a la Asesoría Jurídica Institucional el 27 de setiembre de 2011, del cual a la fecha no hemos recibido respuesta”.

...

RECOMENDACION

2) Plantearle a la jefatura de la AJ, que mediante una nota formal les comunique la situación actual del *“Reglamento para alquiler de infraestructura”*, que fue remitido a esa dependencia por Análisis Administrativo el 27 de setiembre de 2011.

RESPUESTA

En la nota 2100-0502 del 19-11-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Debido a que el “Reglamento de uso compartido de infraestructura de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., para la instalación de redes de telecomunicaciones” en cuya revisión ha sido renombrado</i>	<i>Santiago Morales Hidalgo.</i>	<i>17 de diciembre de 2012”.</i>

<p>como “Reglamento de uso compartido de infraestructura de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. para la instalación de redes de telecomunicación”, fue remitido a la Dirección de Distribución el pasado 15 de noviembre de 2012 para su visto bueno, les informamos que una vez que se reciba dicha respuesta será remitido a la Asesoría Jurídica para el criterio legal respectivo y posteriormente a aprobación por parte de la Gerencia General.</p>		
--	--	--

<p>SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)</p>
<p>Mediante la nota 2100-0172 del 08-05-13, el jefe de Análisis Administrativo le solicitó a la jefatura de la AJ lo siguiente:</p> <p><i>“Hemos recibido por parte de la Dirección Distribución, el documento adjunto denominado “Reglamento para uso compartido de la infraestructura de la CNFL para la instalación de redes de telecomunicación”, dado lo anterior, solicitamos su criterio legal sobre el mismo, previo a la aprobación final e implementación de dicho reglamento.</i></p> <p><i>Quedamos a la espera de su respuesta a más tardar el viernes 07 de junio del 2013 y a su disposición para aclarar cualquier consulta que surja al respecto”.</i></p> <p>En el correo electrónico del 03-07-13, la jefatura de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:</p> <p><i>“Con fecha 08 de mayo de 2013, se remitió a la Asesoría Jurídica el “Reglamento para uso compartido de la infraestructura de la CNFL para la instalación de redes de telecomunicación”, del cual a la fecha no hemos obtenido respuesta”.</i></p>

2.2.2.12 Nota 1001-0216 enviada el 30 de julio

ASUNTO: alquiler de infraestructura y equipos

DIRIGIDO: Dirección Distribución

<p>RESULTADOS OBTENIDOS</p>
<p>Las 3 recomendaciones formuladas se encuentran en proceso de aplicación.</p>

A) UTILIZACION DE INFRAESTRUCTURA

OBSERVACION

La empresa Cable Visión ha realizado ampliaciones en su red, sin contar con la autorización de la CNFL. El jefe del Departamento Comunicaciones (en adelante DC), manifestó que en reuniones con personal de dicha empresa se han expuesto los procedimientos que deben seguir para colocar extensiones de sus redes, en la infraestructura de la CNFL.

Debido a los incumplimientos señalados se previno a esa empresa para que normalice esa situación, de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito (actualmente se encuentra vencido). Al respecto, a continuación se presentan algunos párrafos del memorando 6102-0050 del 31-03-11 que fue remitido por dicha jefatura al presidente de la empresa citada:

“...Resulta preocupante el desinterés de Cable Visión por entender y aceptar las recomendaciones realizadas por la CNFL para que se abstengan en la práctica de instalación de redes en nuestra infraestructura desatendiendo los procedimientos y requerimientos que le han sido comunicados en varias ocasiones”.

“Realizando una inspección el pasado 2 de noviembre (adjunta boleta de inspección); inspectores de este Departamento encontraron una cuadrilla de Cablevisión realizando la colocación de red nueva en la zona de Desamparados sin solicitud de estudio de ingeniería...”

Como puede ver estas obras se detectaron en noviembre del 2010, y a la fecha no se comunica el uso de esos 415 postes indicados como “inicio de construcción” hasta febrero y marzo de este año, lo que a todas luces es un incumplimiento contractual.

“Igualmente sucede con trabajos realizados por Cablevisión en horarios nocturnos en la zona de Tres Ríos en el mes de los últimos días, en la que no media ninguna solicitud de estudio de ingeniería”.

“La supuesta medida cautelar no confiere derechos sobre la red no utilizada de la CNFL, por lo que nuevamente le invitamos a que reconsidere su posición para bien de ambas empresas y se proceda la firma de un nuevo contrato para la utilización de la infraestructura adicional, la cual a partir de este momento se le notifica como no autorizada a menos que se tramite por medio de un estudio de ingeniería con todos los requisitos formales solicitados, además que dicha infraestructura adicional requiere un nuevo contrato y tiene un precio de \$18,00 por poste por año”.

“A la fecha, Cablevisión no tiene ni ha solicitado un contrato con la CNFL que le ampare el uso de canalización subterránea”.

“El día 31 de marzo se encontró a personal de Cablevisión colocando fibra de 24 hilos en la zona de Desamparados,...”.

“Esta cuadrilla estaba unos 50 metros al sur de la cárcel de mujeres El Buen Pastor; y tenemos indicaciones de una segunda cuadrilla en cercanías de la escuela quemada en San Rafael Abajo; además se observa que la fibra que están colocando no la están identificando por lo que están cometiendo dos faltas al contrato vencido”.

CAUSA

Mediante la nota 6102-0208 del 27-09-11, la jefatura del DC le comunicó al jefe de la Dirección Distribución lo siguiente:

“En el área de gestión de contratos para alquiler de infraestructura se presenta un flujo constante y abundante de estudios de ingeniería para alquiler de ductos y postes. En promedio se reciben 30 o más estudios de ingeniería por mes. Esto nos ha hecho virtualmente imposible iniciar la actualización de las redes en el Software Fiber Manager adquirido con SIGEL.

...

Para iniciar este trabajo requerimos contar con recurso humano de un inspector técnico adicional que sustituya parcialmente a los señores Barrientos y Arguedas en labores de inspección de campo y levantamiento de la información, tales como:

- 1. Inspecciones programadas según estudios recibidos.*
- 2. Auditorías aleatorias a la red por zona geográfica.*
- 3. Análisis en el tipo de montajes de infraestructura.*
- 4. Tipo de cables ópticos y sus características.*
- 5. Equipos y accesorios de red involucrados.*
- 6. Control de calidad haciendo medición de alturas mínimas con pértigas.*
- 7. Ubicación, control y conteo de las fuentes de poder.*
- 8. Localización y registro fotográfico de anomalías en la red mediante la implementación del Reglamento de Alquiler.*

Adicionalmente este recurso humano reforzaría la inspección en la zona subterránea para evitar el robo de las tapas metálicas en las arquetas. Ya que los trabajos en el centro de San José requieren inspección permanente durante su ejecución”.

En el correo electrónico del 02-10-12, la jefatura de la Dirección Distribución le comunicó al Auditor encargado de este estudio lo siguiente:

“...Aún está pendiente dar seguimiento a éste trámite hasta tanto la Gerencia General no resuelva la modificación de la organización de estructura en el Depto. de Comunicaciones, en trámite según Oficio 6001-0064-12 del 04-05-2012...”.

El jefe del DC manifestó que situaciones similares a las mencionadas en esta observación, en ocasiones se logran determinar con la colaboración de otras dependencias de la CNFL (como por ejemplo el Departamento Alumbrado Público y la Sección Averías, pues el DC no dispone de personal suficiente para inspeccionar el desarrollo de todas las obras que se llevan a cabo (se efectúa una inspección previa y otra al final).

RECOMENDACION

1) Realizar las acciones necesarias para determinar la situación en que se encuentra la modificación de la estructura organizativa del DC que fue planteada a la Gerencia.

RESPUESTA

En la nota 6001-0198 del 04-12-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Realizar seguimiento con la Gerencia General del estado de la revisión de las “Normas para la construcción de redes de comunicación relacionadas con el alquiler de postes y ductos”.	Ing. Fructuoso Garrido Alvarado	Enero 18,2013

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 6001-0204 del 20-12-12, la Dirección Distribución le remitió nuevamente a la Gerencia un planteamiento para modificar la estructura funcional del DC. El jefe de dicha dirección manifestó que ha realizado el respectivo seguimiento, pero no ha recibido la respuesta.

RECOMENDACION

2) Analizar la posibilidad de asignarle recurso humano adicional al DC, de manera que fortalezca las labores que le compete ejecutar y así pueda detectar en forma oportuna situaciones similares a las comentadas en esta observación. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las gestiones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 6001-0198 del 04-12-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>Plantear nuevamente a la Dirección de Recursos Humanos las necesidades de personal.</i>	<i>Ing. Fructuoso Garrido Alvarado</i>	<i>Enero 18,2013</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 09-07-13, la asistente de la Dirección Distribución le comunicó al auditor encargado de este seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

“..., adjunto me permito remitirle archivos donde encontrará los correos remitidos por esta Dirección donde se propone para su aprobación, una nueva estructura organizacional del departamento de Comunicaciones, con lo cual se busca oficializar el área y que se le asignen los recursos necesarios para que puedan llevar un mejor control y seguimiento de las acciones que demanda el alquiler de infraestructura de la Red de Distribución propiedad de CNFL”.

B) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACION

El procedimiento denominado *“Alquiler de transformadores de distribución”* que se encuentra disponible en el sitio de Análisis Administrativo en la intranet, podría estar desactualizado (fue preparado en 1994).

CAUSA

El procedimiento citado no se ha actualizado, porque para efectuar las acciones necesarias se requería la coordinación de varias dependencias y esta no se había llevado a cabo. Sin embargo, esta labor se volvió a retomar con la puesta en producción del SIPROCOM, sobre lo cual el funcionario encargado manifestó que han estado llevando a cabo reuniones para establecer todos los pasos relacionados con el alquiler de transformadores e incluir este proceso en el SIPROCOM (suministró los temas tratados e información de algunas de ellas realizadas en julio de 2012).

RECOMENDACION

Efectuar el seguimiento que permita verificar que las labores necesarias para actualizar el procedimiento de alquiler de transformadores de distribución, se realizan oportunamente; de manera que el documento respectivo sea aprobado en un plazo razonable por las instancias definidas para esos efectos.

RESPUESTA		
En la nota 6001-0198 del 04-12-12 se indicó:		
Acciones	Responsable	Plazo
Formalizar procedimiento	Ing. Fructuoso Garrido Alvarado	Enero 25,2013

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>En el correo electrónico del 25-02-13, el jefe de la Dirección Distribución le comunicó a la jefatura de Análisis Administrativo lo siguiente:</p> <p><i>“En el documento adjunto se encuentra revisado el “Procedimiento de Alquiler de Elementos de la Red Eléctrica”, por lo que lo remito a Análisis Administrativo para su oficialización. No omito comentarle que el Diagrama de Flujos está en estado de borrador que uds pueden revisarlo y brindarnos las recomendaciones del caso”.</i></p> <p>En el correo electrónico del 08-07-13 el jefe de Análisis Administrativo le comunicó al Auditor lo siguiente:</p> <p><i>“El documento no se había registrado en el control de la dependencia a pesar de haber recibido el correo que se indica. No obstante el archivo se encuentra en un formato que no es compatible con Word, por lo que procederemos a solicitar el archivo a Maribel Solano con el fin de revisarlo a la brevedad posible”.</i></p>

2.2.2.13 Nota 1001-0217 enviada el 30 de julio

ASUNTO: alquiler de espacio en postes

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.14 Nota 1001-0236 enviada el 08 de agosto

ASUNTO: alquiler de espacio en postes

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

RESULTADOS OBTENIDOS
De 15 recomendaciones formuladas, 7 fueron atendidas, 6 se encuentran en ese proceso 2 están pendientes de aplicación.

A) CONTRATOS VENCIDOS

OBSERVACION

Referente a los contratos suscritos con Cable Visión de Costa Rica S.A. (en adelante Cable Visión) y Televisora de Costa Rica S.A. (en adelante Cable Tica) para brindarles el servicio de alquiler de espacio en postes propiedad de la CNFL, se determinó que desde el 15-08-09 y 04-08-06, respectivamente; se encuentran vencidos. No obstante, los funcionarios que participan en ese proceso han efectuado las gestiones necesarias para subsanar esa situación, según se evidencia en la documentación que se detalla seguidamente:

-En el documento denominado *“Informe Alquiler de Espacio en Postería – CNFL”*, que fue emitido en marzo de 2009 y que tiene impreso el nombre Asesoría Jurídica (en adelante AJ), Dirección Administrativa y Dirección Distribución, se indica lo siguiente:

“ ...

1.2.2. Cable Tica

...En relación con la suscripción o formalización del nuevo contrato pendiente de firma, el mismo debió realizarse el día 04 de agosto del 2006, por vencimiento del plazo contractual establecido. Posterior a ello, la CNFL por todos los medios ha tratado de manera infructuosa de renovar el contrato”.

-En la nota 6102-0248 del 15-11-11, la jefatura del Departamento Comunicaciones (en adelante DC) le comunicó al jefe de la AJ lo siguiente:

“...En el caso de Cablevisión, del expediente N° OT -027-2009, a la fecha, la SUTEL no ha emitido resolución alguna, además ese expediente ha estado inactivo durante unos 12 meses en dicha sede.

...Aunque hemos hecho varias gestiones verbales con los representantes legales de la SUTEL, a la fecha no hemos obtenido resultados favorables. Por lo que le solicito interponga sus buenos oficios como apoderado legal de la CNFL para requerir formalmente a la SUTEL que emita la resolución de dicho expediente a la brevedad posible”.

-En la nota 6102-0041 del 24-02-12, se hace constar que el jefe del DC le remitió a la jefatura de la AJ el contrato de Cable Tica para el respectivo análisis.

-En el correo electrónico del 12-06-12, la jefatura del DC le consultó al jefe de la AJ lo siguiente:

“El pasado 24 de febrero le había remitido el oficio 6102-0041-2012 sobre el asunto del Contrato Alquiler de Infraestructura entre CABLETICA y la CNFL.

En dicha negociación del contrato los representantes de la empresa Cable tica S.A. indicaron no estar conformes con la metodología y el precio por alquiler fijado por la SUTEL en la resolución RCS-130-2011, por lo que no firmarían el contrato.

Al respecto le había recomendado remitir dicho contrato a la SUTEL con la indicación de que Cable tica no estaba de acuerdo con la resolución.

Realizando seguimiento del tema, le consultó si se ha remitido a la SUTEL algún oficio al respecto?”.

CAUSA

Los contratos con Cable Visión y Cable Tica no se han firmado porque esas empresas no están de acuerdo con el precio del alquiler. Además, Cable Tica difiere de la metodología utilizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), pero no ha presentado el reclamo correspondiente ante esa instancia.

El jefe del DC manifestó que las empresas mencionadas no comunicaron por escrito su deseo de continuar con el contrato, incumpliendo así lo establecido en las cláusulas respectivas y el artículo del Reglamento que se citan en este informe (indica que la prórroga no operará de forma automática, por lo que las partes deberán manifestar expresamente y con un mes de antelación a la fecha de finalización del contrato, su intención de continuar con el mismo, a efecto de definir las nuevas condiciones sobre las cuales se registrará la relación contractual). También mencionó que no ha recibido respuesta de la AJ de las consultas planteadas sobre el tema y que los dos casos se encuentran pendientes de resolución en la SUTEL.

Ante una consulta que el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), le planteó al jefe de la AJ sobre la situación en que se encuentra la firma de los nuevos contratos con Cable Visión y Cable Tica, mediante el correo electrónico del 29-08-12 le comunicó lo siguiente:

“CASO CABLE VISION DE COSTA RICA. (EXP. SUTEL OT-27-2009)

...

EL 05 de mayo del 2010 se dicta medida cautelar mediante RCS-234-2010 ordenando:

...

2) A mantener de manera provisional los precios de alquiler acordados en el último contrato cuyo plazo venció el 15 de agosto del 2009.

En enero de este año se solicitó a la SUTEL que resolvieran las gestiones solicitadas por esta representación por cuanto las mismas están causando un perjuicio económico a la CNFL. La SUTEL respondió solicitando información relacionada con la postería de la CNFL, escrito que ya fue respondido por la Gerencia.

CASO TELEVISORA DE COSTA RICA (CANAL 7).

...

En este caso la SUTEL sugirió que la CNFL negociara con cada una de las partes actoras las condiciones del contrato, siendo que con AMNET (TIGO) se logró atender las condiciones, además que la SUTEL resolvió dentro del mismo expediente, la fijación de un precio de alquiler de postes mediante una fórmula desarrollada por ellos. Sin embargo la empresa CABLE TICA no estuvo de acuerdo con la fórmula desarrollada por la SUTEL y en consecuencia se negó a firmar el contrato, hasta que la SUTEL les explique el contenido de la fórmula.

CONCLUSIÓN.

Cable Visión de Costa Rica, si bien es cierto tiene vencido su contrato desde agosto del 2009, los efectos del mismo están suspendidos hasta que la SUTEL resuelva la queja que está relacionada con el precio del uso de los postes y ductos. Siendo entonces que se le está cobrando el precio fijado en el último contrato firmado.

Cable Tica no firmó contrato, por lo que está pagando el precio fijado por la SUTEL y estamos a la espera de que esta instancia resuelva el tema y así poder firmar con CABLE TICA el contrato respectivo”.

En las notas que se detallan a continuación, el jefe del DC le comunicó al Apoderado Generalísimo de Cable Visión, lo siguiente:

Nota 6102-0099 del 13-06-12:

“En atención al estado jurídico del contrato entre su representada y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. según la cláusula trigésima, en mi condición de administrador del contrato le recuerdo que el mismo venció desde el 15 de agosto del 2009, por lo que actualmente la situación de uso de infraestructura es irregular.

Este hecho había sido notificado previamente...en el oficio DD-054-2010 del 04 de marzo del año 2010. Adicionalmente, se le han girado recordatorios e instancias para iniciar negociaciones en los oficios # 6102-0249-2011 enviado el 18 de noviembre de 2011 y el oficio # 6102-0043-2012 del 24 de febrero de 2012”.

Nota 6102-00129 del 22-08-12:

“...De parte de la CNFL hemos sido reiterativos (con varios correos, oficios escritos y reuniones) de la necesidad de formalizar un nuevo contrato. El mismo se le ha

enviado por escrito y por medios electrónicos varias veces”.

RECOMENDACION

1) Coordinar con la AJ el seguimiento necesario para lograr que la SUTEL emita la resolución correspondiente en un plazo razonable y así se puedan suscribir los contratos respectivos a la brevedad.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
“Seguimiento y aplicación de resolución emitida por SUTEL. Ver resolución RCS-307-2012 emitida por SUTEL.	Ing. Eric Bogantes C. Jefes de todas las Sucursales.	Ejecutado”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que SUTEL emitió la resolución RCS-307-2012 y el 01-02-13 la empresa Cable Visión firmó el contrato de alquiler de infraestructura, el cual a la fecha de este seguimiento no había sido firmado por la Gerencia.

El jefe del DC le manifestó al auditor encargado de este seguimiento (en adelante Auditor), que Cable Tica todavía no ha firmado un nuevo contrato.

...

C) REGULACION DEL PRECIO

OBSERVACION

Referente a la intervención de la SUTEL mencionada en el punto B), en el informe de alquiler de espacio en postería se indica lo siguiente:

“1.1.2. Regulación con la Ley N° 8660, Ley N° 8642 y Ley N° 7593:

...En ese sentido, la Ley N° 8660 posterior a la Ley N° 8642 dentro de la autonomía administrativa y financiera que otorga a las empresas del Grupo ICE, de conformidad con el artículo 2 inciso f) en relación con el artículo 9 de la Ley de marras, faculta a la empresa a vender cualquier producto o servicio afín a sus competencias, estableciendo que los precios de los servicios serán determinados libremente por la CNFL, siempre que no se encuentren sujetos a regulación.

Sobre este punto de la regulación, véase que tanto la Ley N° 8642, así como la Ley N°8660 no le conceden a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) competencia para regular, vigilar, aplicar y controlar el ordenamiento jurídico de la electricidad o del Sector o Subsector Eléctrico, esto por cuanto aplica únicamente a la postería de las telecomunicaciones o aquellas empresas que dentro de sus funciones o actividades esté desarrollada dicha concesión y por el contrario, la CNFL es una empresa pública, prestadora o concesionaria del servicio público de la electricidad.

...Razón por la cual, el objeto de alquiler de Postería de Electricidad de la CNFL no se contempla dentro de su actividad ordinaria y por ende, al no estar regulado ningún precio por dicho Ente Regulador o por otro órgano competente, la renta de este negocio debe ser fijada por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz., según lo reflejan sus costos de mantenimiento y operación de la red de distribución”.

En respuesta de una consulta planteada por el jefe del DC en la nota 6102-0034 del 04-03-11, la anterior jefatura de la AJ en la nota 2201-405 del 18-03-11 comunicó lo siguiente:

“...En cuanto a las reflexiones que se hacen y que concluyen que no debería aplicarse la Ley de Telecomunicaciones a la CNFL por considerar que la empresa no es un operador o proveedor importante del mercado de telecomunicaciones, le comento que en su oportunidad este fue un punto que trató de defenderse ante la SUTEL durante la interposición de las medidas cautelares de las diferentes empresas de telecomunicación.

Resultado de esta defensa, por parte de la SUTEL se concluyó que si bien la CNFL no es mencionada de forma directa en la Ley General de Telecomunicaciones, ni en su reglamento; los postes y ductos subterráneos de los que somos propietarios, si están expresamente regulados en esta normativas. Esto en consecuencia y al ser esta ley de orden público (Artículo 4 LGT), la SUTEL tiene potestad de regular los aspectos derivados del acceso y uso de los mismos, con el fin de lograr una optimización de estos recursos escasos (Inciso i, artículo 3 LGT), y por ende, la empresa eléctrica en esta materia, debe someterse a las potestades de este Regulador”.

Nota: los subrayados no son del original.

CAUSA

No existe claridad si es procedente la regulación de la CNFL por parte de la SUTEL sobre este tema, según se puede observar en las diferencias de los criterios citados en la observación de este punto.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito a la jefatura de la AJ que determine si en función de la normativa aplicable y lo establecido en las leyes citadas, la SUTEL tiene la potestad de regular el precio de utilización de espacio en la postería de la CNFL. Es necesario realizar el seguimiento de este planteamiento, de manera que se obtenga el criterio requerido en un plazo razonable. Con base en el pronunciamiento que emita la AJ, efectuar las acciones correspondientes.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<p><i>“Solicitar por escrito a la jefatura de la AJ que determine si en función de la normativa aplicable y lo establecido en las leyes citadas, la SUTEL tiene la potestad de regular el precio de utilización de espacio en la postería de la CNFL.</i></p>	<p><i>Ing. Eric Bogantes.</i></p>	<p><i>Ejecutado en consulta planteada a la AJ por esta jefatura en nota 6102-0034 del 04-03-11, la AJ ya había contestado el asunto. Volver a consultar lo mismo no se considera procedente. Se sugiere que sea una instancia administrativa superior quien direcciona a la AJ para restituir la posición subjetiva de la CNFL dentro de esa tendencia. Solamente en caso de recibir de la SUTEL una orden de acceso en contra de los intereses de la empresa, la CNFL debería agotar la vía administrativa mediante recurso de reposición de resolución o accionar en la vía contenciosa administrativa contra la SUTEL para dirimir este asunto en los estrados judiciales”.</i></p>

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Se comprobó que el aspecto planteado en la recomendación no ha sido atendido. En el correo electrónico del 31-07-13, el jefe del DC le comunicó al Auditor lo siguiente:

*“...existen nuevos elementos que podrían variar la posición de la CNFL y de la SUTEL misma,
Está solicitada una reunión con funcionarios de la SUTEL para conocer el alcance de la regulación adjunta”.*

D) GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO

OBSERVACION

Los montos de ¢4.903.174,00 y \$3.306,00 que corresponden a la garantía de cumplimiento que aportaron las empresas Cable Visión (venció el 07-05-09) y Transdatelecom, respectivamente; se encuentran desactualizados (en el contrato suscrito se establece que debe ser 10% de la estimación anual, según el último monto facturado).

En la nota 6102-0159 del 18-07-11, el jefe del DC le comunicó al Apoderado Generalísimo de la última empresa citada, lo siguiente:

“...
4. Se solicita proceder a la firma de un nuevo contrato que actualice los requerimientos de montos de alquiler, pólizas, garantías y reglamento técnico”.

Dicha jefatura manifestó que el contrato se encuentra en trámite de firmas en la AJ.

CAUSA

No existe claridad si es procedente la regulación de la CNFL por parte de la SUTEL sobre este tema, según se puede observar en las diferencias de los criterios citados en la observación C) de este informe.

...

RECOMENDACION

2) Realizar el seguimiento requerido para lograr que las empresas Cable Visión y Transdatelecom, a la brevedad actualicen el monto de las garantías de cumplimiento. También es necesario evidenciar las acciones llevadas a cabo con ese propósito.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Realizar el seguimiento para que todas las empresas arrendatarias de infraestructura actualicen el monto de las garantías de cumplimiento dejando evidencia de las acciones ejecutadas.</i>	<i>Ing. Eric Bogantes C.</i>	<i>2 meses”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de información suministrada por el DC y la ST (la nota 6102-0046 del 05-03-13 y las garantías del 14-02-12, 29-02-12 y 21-03-13), se comprobó que se efectuaron las gestiones correspondientes para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, a la fecha en que fue realizado este seguimiento Transdatelecom todavía no había actualizado la garantía de cumplimiento.

...

G) POLIZAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL

OBSERVACION

El DC no suministró documentación haciendo constar que las empresas que utilizan espacio en los postes, suscribieron las pólizas de responsabilidad civil que se establecen en los contratos que firmaron; por lo que se desconoce si cumplieron ese requisito y si el funcionario correspondiente implantó algún control al respecto.

CAUSA

Un funcionario de la ST manifestó que antes que el DC asumiera la administración de los contratos, el control de las pólizas era ejercido por ellos. El jefe del DC comunicó que se está trabajando en ese aspecto y en localizar los documentos correspondientes.

RECOMENDACION

1) Revisar las pólizas que aportaron las empresas y determinar si se encuentran vigentes. En caso que no existan o se encuentren vencidas, realizar las gestiones necesarias para que a la brevedad estas sean suministradas por las empresas respectivas.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Revisión de pólizas en monto y vigencia. Realizar las gestiones necesarias para su renovación.</i>	<i>Licda. Natalia Mora Mora. Ing. Eric Bogantes Cabezas.</i>	<i>4 semanas”.</i>

RECOMENDACION

2) Establecer el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable la Administración reciba de las empresas las pólizas de responsabilidad civil. Asimismo, es necesario implantar el mecanismo de control que permita evitar la recurrencia de situaciones similares a las comentadas.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Establecer mecanismos de seguimiento y control para mantenimiento de vigencia y actualización de pólizas de responsabilidad civil.</i>	<i>Licda. Natalia Mora Mora. Ing. Eric Bogantes Cabezas.</i>	<i>3 meses”.</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información suministrada por el DC (las notas 6102-0019, 6102-0045, 6102-0046 del 04-03-13 y 05-03-13 y el correo electrónico del 23-07-13), se comprobó que esa dependencia le comunicó a algunas empresas la obligación de mantener vigente las pólizas. Sin embargo, a la fecha en que fue realizado este seguimiento la encargada de la actividad no mantenía una copia de esos documentos.

H) UTILIZACION DE INFRAESTRUCTURA

OBSERVACION

La empresa Cable Visión ha realizado ampliaciones en su red sin contar con la autorización de la CNFL. El jefe del DC manifestó que en reuniones con personal de dicha empresa se han expuesto los procedimientos que deben seguir para efectuar esas labores en la infraestructura de la CNFL.

Debido a los incumplimientos señalados se previno a esa empresa para que

normalice esa situación, de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito (actualmente se encuentra vencido).

CAUSA

Mediante el memorando 6102-0050 del 31-03-11, la jefatura del DC le comunicó al presidente de la empresa Cable Visión lo siguiente:

“...Resulta preocupante el desinterés de Cable Visión por entender y aceptar las recomendaciones realizadas por la CNFL para que se abstengan en la práctica de instalación de redes en nuestra infraestructura desatendiendo los procedimientos y requerimientos que le han sido comunicados en varias ocasiones”.

“Realizando una inspección el pasado 2 de noviembre (adjunta boleta de inspección); inspectores de este Departamento encontraron una cuadrilla de Cablevisión realizando la colocación de red nueva en la zona de Desamparados sin solicitud de estudio de ingeniería...”

Como puede ver estas obras se detectaron en noviembre del 2010, y a la fecha no se comunica el uso de esos 415 postes indicados como “inicio de construcción” hasta febrero y marzo de este año, lo que a todas luces es un incumplimiento contractual.

“Igualmente sucede con trabajos realizados por Cablevisión en horarios nocturnos en la zona de Tres Ríos en el mes de los últimos días, en la que no media ninguna solicitud de estudio de ingeniería”.

“La supuesta medida cautelar no confiere derechos sobre la red no utilizada de la CNFL, por lo que nuevamente le invitamos a que reconsidere su posición para bien de ambas empresas y se proceda la firma de un nuevo contrato para la utilización de la infraestructura adicional, la cual a partir de este momento se le notifica como no autorizada a menos que se tramite por medio de un estudio de ingeniería con todos los requisitos formales solicitados, además que dicha infraestructura adicional requiere un nuevo contrato y tiene un precio de \$18,00 por poste por año”.

“A la fecha, Cablevisión no tiene ni ha solicitado un contrato con la CNFL que le ampare el uso de canalización subterránea”.

“El día 31 de marzo se encontró a personal de Cablevisión colocando fibra de 24 hilos en la zona de Desamparados,...”.

“Esta cuadrilla estaba unos 50 metros al sur de la cárcel de mujeres El Buen Pastor; y tenemos indicaciones de una segunda cuadrilla en cercanías de la escuela quemada en San Rafael Abajo; además se observa que la fibra que están colocando no la están identificando por lo que están cometiendo dos faltas al contrato vencido”.

Los aspectos indicados en este memorando, dificultan disponer del dato de la cantidad de postes que están utilizando las empresas respectivas. Asimismo, los asuntos señalados podrían ser propiciados porque en los contratos no se incluye ninguna cláusula de penalización que debe ser aplicada cuando se presenten estos casos.

RECOMENDACION

1) Analizar la posibilidad de llevar a cabo un inventario u otro tipo de prueba que permita determinar si las empresas están utilizando una cantidad de postes, fuentes de poder o metros de ductos, mayor que la que ha sido reportada. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<p><i>“Analizar los recursos necesarios de RRHH y equipamiento y costo para llevar a cabo un inventario o auditoria que permita verificar los usos reportados por los arrendatarios de cantidad de postes, fuentes de poder o metros de ductos.</i></p> <p><i>Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.</i></p>	<p><i>Ing. Carlos Arguedas Coto. Ing. Alberto Coto Chacón.</i></p>	<p><i>3 meses”.</i></p>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información suministrada por las jefaturas de la Sucursal Desamparados y de la Sección Técnica de la Sucursal Escazú, así como por una funcionaria del DC (el informe de actividades para el levantamiento de las fuentes de poder del 12-07-13 y los correos electrónicos del 22-07-13 y 23-07-13), se comprobó que se está realizando un inventario de las fuentes de poder.

Sin embargo, no se suministró evidencia de que este aspecto se estuviera aplicando para los otros elementos planteados en la recomendación.

Es importante indicar que en el último correo electrónico citado, la funcionaria del DC le comunicó al Auditor lo siguiente:

“Se hizo la petición correspondiente para lograr más personal que apoye las labores de GCAI que no ha sido posible cubrir. Por el momento se ejecuta un programa de levantamiento de fuentes de poder conjuntamente con la Dirección Comercial”.

I) INFRAESTRUCTURA UTILIZADA POR EL ICE

OBSERVACION

Referente a la cantidad de postes que considera la ST para facturarle al ICE el uso de los mismos, se determinó que en agosto de 2012 se incluyeron 83.792 postes, según el dato que refleja el SIGE (Sistema de Información Gerencial).

En el caso de los ductos, la cantidad de metros está basada en lo que se indica en los addendum N° 1 y N° 2 del Contrato de Arrendamiento de Ductería Propiedad de la CNFL para la Instalación Subterránea de la Red del Sistema Nacional de Telecomunicaciones (366.144 metros de ductos).

La cantidad de postes que se está utilizando en la facturación, es diferente del registro que reporta el SIGEL (en atención de una consulta del Auditor, un funcionario de esa dependencia en el correo electrónico del 29-08-12 comunicó que en la base de datos de dicho sistema se refleja que existen 92.203 postes).

En dicho correo también se comunicó lo siguiente:

“Con respecto a la cantidad de metros en ductería que podría utilizar el ICE (esto en caso de que utilizara todos los ductos que están disponibles para este fin) la cantidad sería: 439.341 mts...”

Con respecto a la cantidad de metros en ductería que en estos momentos está utilizando el ICE, según levantamiento hecho por el personal de Redes Eléctricas, junto con el personal de Red subterránea y unos estudiantes de la UCR, hace aproximadamente unos 3 años, la cantidad es de: 335.007 mts.

...

Cabe mencionar, que el mantenimiento de la información en el Sistema SIGEL correspondiente a los postes y elementos de la Red Eléctrica lo realizan todas las Dependencias usuarias que intervengan en el diseño, mantenimiento y operación de la Red, como es el caso de Diseño de Redes, Sistemas de Potencia, Area Red Subterránea, Mantenimiento de Redes Eléctricas, Control de Distribución, Alumbrado Público, Construcción y Averías”.

CAUSA

Los datos de la cantidad de postes instalados que reflejan el SIGE y el SIGEL no son consistentes y no han sido conciliados, por lo que se desconoce cuál es la cifra que debe utilizarse para emitir la facturación correspondiente.

El artículo 12 del addendum N° 1 del último contrato firmado con el ICE (según el sistema Visión 20/20 a cargo de la ST), indica lo siguiente:

“...el plazo del presente contrato es de un año prorrogable de forma automática por períodos iguales hasta completar 2 periodos más, si ninguna de las partes manifiesta su interés de finalizado con 3 meses de antelación a su vencimiento...”.

La cláusula décima del contrato firmado en 1990 para el alquiler de postes para instalar cable telefónico, establece lo siguiente:

“ ...

Que el término de este contrato es de dos años a partir de la fecha de este documento. Sin embargo, el plazo dicho puede ser prorrogado a opción de ambas partes por iguales períodos sucesivos, si nada en contrario acordaran las partes al vencimiento del plazo original o de cualquiera de sus prórrogas”.

RECOMENDACION

1) Determinar cuál es el dato correcto de la cantidad de postes y metros de ductos que se debe considerar para preparar la factura por el alquiler de esta infraestructura al ICE y comunicárselo a la ST para que lo utilice en lo sucesivo.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Determinar el dato correcto de cantidad de postes y metros de ducto que se debe facturar por alquiler de infraestructura al ICE y comunicárselo a la ST para que lo utilice en lo sucesivo.</i>	<i>Ing. Alberto Coto Chacón. Ing. Eric Bogantes C. En coordinación con el Administrador del Contrato de parte del ICE.</i>	<i>12 semanas”.</i>

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

La jefatura del DC le manifestó al Auditor que como parte de la renegociación del contrato con el ICE que está en proceso, se encuentra la validación de la cantidad alquilada a esa institución.

Es importante señalar que el plazo definido por la Administración para atender la recomendación según se indicó en la respuesta correspondiente, eran doce semanas.

RECOMENDACION

2) Analizar la conveniencia de gestionar la emisión de un nuevo contrato con el ICE, referido al alquiler de infraestructura propiedad de la CNFL; de manera que se pueda actualizar la información respectiva e incorporar aspectos importantes para ambas partes.

RESPUESTA

En la nota 6102-0188 del 07-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Analizar plazo de vencimiento y gestionar la suscripción de un nuevo contrato de alquiler de infraestructura con el ICE.</i>	<i>Ing. Alberto Coto Chacón. Ing. Eric Bogantes C. En coordinación con el Administrador del Contrato de parte del ICE.</i>	<i>12 semanas”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información suministrada por el DC (la nota 2200-211 del 06-06-13 y los correos electrónicos del 06-06-13, 19-06-13 y 23-07-13), se comprobó que se está gestionando la emisión de un nuevo contrato para alquilar infraestructura al ICE.

2.2.3 AREA FINANCIERA

2.2.3.1 Nota 1001-0189 enviada el 19 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Sección Tesorería

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.2 Nota 1001-0194 enviada el 22 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Departamento Seguridad

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.3 Nota 1001-0204 enviada el 26 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Sección Transportes y Taller

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

A) COBRO DE DAÑOS
OBSERVACION
Referente a la suma que se cobra a particulares por daños ocasionados en las instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP), se observó que algunos informes que prepara el Departamento Seguridad (en adelante DS) no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A manera de ejemplo se citan los casos UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.

La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP) manifestó lo siguiente:

"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."

Asimismo, se comprobó que en estos casos la Sección Averías cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible, mientras que el DAP requiere fortalecer los controles relacionados con reparaciones de casos UADP.

CAUSA

El procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución" se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

...

RECOMENDACION

2) Coordinar con la Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento que regula esta actividad, se incluyan los aspectos de su dependencia que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.

RESPUESTA

En la nota 6202-0002 del 07-01-13 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"El pasado martes 18 de diciembre se realizó una reunión coordinada por el director de la Dirección de Distribución con los involucrados en el proceso de atención de daños y posterior proceso de recopilación de información y trámites legales, específicamente	Warner Monge A".	

representantes de los departamentos de Redes Eléctricas, Alumbrado Público, Investigación y Seguridad, Dirección Jurídica y Análisis Administrativo, para afinar detalles concernientes al trámite de UADP		
--	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>En el correo electrónico 15-07-13, la jefe del área administrativa de la Sección Averías le comunicó a una funcionaria de la Dirección Distribución lo siguiente:</p> <p><i>“Adjuntamos el archivo de Procedimiento de “Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución”, con las correcciones realizadas”.</i></p> <p>Asimismo, mediante el correo electrónico del 22-07-13 el jefe de la Dirección Distribución le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:</p> <p><i>“..., le informo que el Procedimiento aún está en proceso de revisión y coordinar una serie de detalles muy pequeños entre la relación Mantenimiento de Obras Eléctricas con la Sección Averías.- En cuanto lo tengamos resuelto iniciaremos el proceso de enviar a análisis Administrativa”.</i></p>

2.2.3.4 Nota 1001-0208 enviada el 26 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Sección Averías

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

A) COBRO DE DAÑOS
OBSERVACION
Referente a la suma que se cobra a particulares por daños ocasionados en las instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP), se observó que algunos informes que prepara el Departamento Seguridad (en adelante DS) no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A

manera de ejemplo se citan los casos UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.

La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP) manifestó lo siguiente:

"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."

Asimismo, se comprobó que en estos casos la Sección Averías cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible, mientras que el DAP requiere fortalecer los controles relacionados con reparaciones de casos UADP.

CAUSA

El procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución" se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

...

RECOMENDACION

2) Coordinar con la Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento que regula esta actividad, se incluyan los aspectos de su dependencia que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.

RESPUESTA

En la nota 6202-0002 del 07-01-13 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"El pasado martes 18 de diciembre se realizó una reunión coordinada por el director de la Dirección de Distribución con los	Warner Monge A".	

<p><i>involucrados en el proceso de atención de daños y posterior proceso de recopilación de información y trámites legales, específicamente representantes de los departamentos de Redes Eléctricas, Alumbrado Público, Investigación y Seguridad, Dirección Jurídica y Análisis Administrativo, para afinar detalles concernientes al trámite de UADP</i></p>		
---	--	--

<p>SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)</p>
<p>En el correo electrónico 15-07-13, la jefe del área administrativa de la Sección Averías le comunicó a una funcionaria de la Dirección Distribución lo siguiente:</p> <p><i>“Adjuntamos el archivo de Procedimiento de “Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución”, con las correcciones realizadas”.</i></p> <p>Asimismo, mediante el correo electrónico del 22-07-13 el jefe de la Dirección Distribución le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:</p> <p><i>“..., le informo que el Procedimiento aún está en proceso de revisión y coordinar una serie de detalles muy pequeños entre la relación Mantenimiento de Obras Eléctricas con la Sección Averías.- En cuanto lo tengamos resuelto iniciaremos el proceso de enviar a análisis Administrativa”.</i></p>

2.2.3.5 Nota 1001-0214 enviada el 30 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

<p>RESULTADOS OBTENIDOS</p>
<p>Las 2 recomendaciones formuladas se encuentran en proceso de aplicación.</p>

A) COBRO DE DAÑOS

<p>OBSERVACION</p>
<p>Referente a la suma que se cobra a particulares por daños ocasionados en las</p>

instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP), se observó que algunos informes que prepara el Departamento Seguridad (en adelante DS) no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A manera de ejemplo se citan los casos UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.

La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP) manifestó lo siguiente:

"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."

Asimismo, se comprobó que en estos casos la Sección Averías cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible, mientras que el DAP requiere fortalecer los controles relacionados con reparaciones de casos UADP.

CAUSA

La jefatura del DAP manifestó que la ausencia de controles sobre este tema se presenta porque no existe una coordinación fluida entre las áreas involucradas en el proceso. Asimismo, el procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución" se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

RECOMENDACION

1) Establecer controles que permitan identificar los costos incurridos en la reparación de daños ocasionados por particulares, así como evidencia documental que respalde las acciones llevadas a cabo. También se debe informar a la Sección Análisis y Registros Contables las sumas que determinen por ese concepto.

RESPUESTA

En la nota 6220-0343 del 11-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se adjunta copia de correos electrónicos remitidos el 15 de noviembre de 2012 y el 26 de noviembre, donde se le solicita al Ing. Warner Monge Arguello, programar una reunión que permita establecer las coordinaciones necesarias a fin de disponer de la información relacionada en cada caso.</i>	<i>Elena Amuy Jiménez.</i>	<i>Inmediato”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los documentos correspondientes (el correo electrónico del 29-07-13, así como los casos UADP 13-001 y UADP 13-120), se comprobó que el DAP implementó controles relacionados con los gastos incurridos en la reparación de averías, con excepción del costo por kilometraje recorrido, de lo cual mantienen la evidencia documental requerida. También se observó que informan lo que corresponde a la Sección Análisis y Registros Contables, por medio del comprobante de diario respectivo.

RECOMENDACION

2) Coordinar con Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento que regula esta actividad, se incluyan los aspectos de su dependencia que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.

RESPUESTA

En la nota 6220-0343 del 11-12-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Una vez ejecutada la reunión de coordinación se procederá con las coordinaciones a lo interno del Departamento para la respectiva atención de los casos, así como la revisión del procedimiento “Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro”, para solicitar a Análisis</i>	<i>Elena Amuy Jiménez.</i>	<i>Inmediato”.</i>

<p><i>Administrativo la incorporación de las actividades llevadas a cabo por el Departamento de Alumbrado Público.</i></p>		
--	--	--

<p>SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)</p>
<p>Mediante el correo electrónico del 29-07-13, la jefatura del DAP le comunicó al encargado de Análisis Administrativo lo siguiente:</p> <p><i>“...Con el fin de darle una atención integrada a las recomendaciones planteadas por la Auditoría en relación a lo planteado en el estudio de “Cuentas por Cobrar”, te agradezco me proporciones el documento “Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución”, con el fin de analizar la posible incorporación de las actividades llevadas a cabo por DAP y que se encuentran relacionadas con el tema.”</i></p>

2.2.3.6 Nota 1001-0215 enviada el 30 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

<p>RESULTADOS OBTENIDOS</p>
<p>La recomendación formulada se encuentra en proceso de aplicación.</p>

<p>A) NORMATIVA APLICABLE</p>
<p>OBSERVACION</p>
<p>El borrador del procedimiento denominado <i>"Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro"</i>, al 03-08-12 no había sido oficializado por Análisis Administrativo (en adelante AA). También se comprobó que en la intranet no se observa la normativa vigente relacionada con este proceso (el procedimiento denominado <i>"Atención de daños causados por terceros en la red de distribución"</i>, aprobado por la Gerencia el 02-12-92).</p>

<p>CAUSA</p>
<p>En el correo electrónico del 23-07-12, el encargado de AA indicó lo siguiente:</p> <p><i>"...Revisando los registros, el procedimiento "0000 P Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro", aún no ha cumplido el trámite respectivo debido a que no ha habido respuesta a la</i></p>

última gestión realizada por Análisis Administrativo con instrucciones superiores...".

RECOMENDACION

Realizar las acciones necesarias para lograr que en un plazo razonable se oficialice la normativa citada. Asimismo, incorporar a la intranet el procedimiento vigente aprobado por la Gerencia, mientras se oficializa el que actualmente se encuentra en revisión.

RESPUESTA

En la nota 2100-0509 del 26-11-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"En relación con la publicación del procedimiento "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución" que fuera aprobado por la Gerencia General el 02/12/1992, este ya se encuentra dentro de los procedimientos vigentes en la Intranet. No obstante es nuestro criterio dejarlo sin vínculo debido a que el mismo no se ajusta completamente a lo allí descrito. Por ejemplo, los formatos o formularios de registro F-106 Y F-564, no son los que al día de hoy se están utilizando.</i>	<i>Santiago Morales H.</i>	<i>26 de noviembre, 2012.</i>
<i>Con fecha 19 de noviembre del 2012, se remitió nuevamente a revisión el procedimiento, con el fin de obtener observaciones y el visto bueno de los Jefes de las dependencias involucradas.</i>	<i>Santiago Morales H.</i>	<i>30 de noviembre, 2012.</i>
<i>Una vez recibidas las respuestas, se analizarán y se incluirán en el documento que será remitido primeramente a los directores para su visto bueno y posteriormente para aprobación por parte de la Gerencia General.</i>	<i>Santiago Morales H.</i>	<i>14 de diciembre, 2012.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Referente al borrador del nuevo procedimiento denominado “Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro”, en el correo electrónico del 16-07-13 la jefatura de AA le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

“A la fecha no hemos recibido respuesta por parte de la Dirección de Distribución, quien convocó a todos los involucrados para revisar el procedimiento”.

Por otro lado, mediante la revisión correspondiente se comprobó que el procedimiento vigente que regula esta actividad, se encuentra disponible en el respectivo sitio de la intranet.

2.2.3.7 Nota 1001-0221 enviada el 30 de julio

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Sección Análisis y Registros Contables

RESULTADOS OBTENIDOS

De 11 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

...

A.4 LIQUIDACION DE SALDOS

OBSERVACION

En relación con el procedimiento contable para liquidar como incobrables los saldos de cuentas por cobrar que se determine cumplen lo establecido para esos efectos; así como para efectuar los registros en el mayor auxiliar denominado "Reporte de cuentas por cobrar daños a instalaciones eléctricas" (en adelante mayor auxiliar); al 30-04-12 se observó que los casos UADP N° 11, 12, 16, 18, 19, 20, 23, 25, 32, 33, 34, 35, 38 (todos del 2012); N° 62 y 208 (ambos del 2011) permanecen en los registros contables. No obstante, la AJ mediante los memorandos N° 2201-59 del 26-02-12, N° 2201-546 del 26-04-11, N° 2201-762 del 16-03-12 y N° 2201-63 del 05-03-12; le había solicitado al jefe de la SARC que fueran descargados como incobrables.

Es importante indicar que algunos de los UADP citados fueron previamente

liquidados pero posteriormente recibieron cargos.

CAUSA

El encargado de controlar este proceso en la SARC manifestó que las situaciones mencionadas se originaron porque la aplicación de incobrabilidad la realizó en forma inmediata y esos casos no presentaban registros o la liquidación se efectuó con los saldos que mostraba el mayor auxiliar y posteriormente ingresaron cargos.

RECOMENDACION

Girar instrucciones por escrito al encargado de esta actividad, para que realice la liquidación de los casos UADP indicados en esta observación. Asimismo, solicitarle que efectúe un análisis general de todos los saldos que refleja el mayor auxiliar, con el propósito que determine si existen situaciones similares a las señaladas en esta oportunidad. Con base en los resultados obtenidos, llevar a cabo las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota N°3110-011 del 27-11-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Con el fin de evitar lo descrito en su memorando, el 6 de Mayo de 2008, confeccionamos la Solicitud de Mant. SACP-134; que sustituyó el Mant. SACP-CO 12 del 19-03-2002; con la siguiente descripción: Se solicita incluir en el sistema SACP una opción para la creación de Casos UADP de la cuenta 1815253020 "Daños a Instalaciones Eléctricas" para que cada vez que la Sección de Averías asigne un # de caso, se actualice en el sistema, tal y como se hace con las AM's. El # de caso está compuesto por el año y un consecutivo. Por ejemplo: el caso 10 del año 2002 se asigna así 2002-010. Esto tiene como propósito validar la captura desde SIRH,</i>		

<p>SIAPRO, etc de la información relacionada con los daños a postes, ya que actualmente se asignan números inexistentes. Asimismo se solicita modificar el Módulo Auxiliares Varios para ampliar el campo "Caso (UADP) y modificar el Listado CECPO016, pues actualmente el sistema permite la captura del # de caso con el último dígito del año y los dígitos válidos del consecutivo y agrega en el listado los dígitos restantes para completar el año. Por ejemplo el caso 124 del año 2001, se captura y se consulta así: 1124 y en el listado aparece así: 2001-124. Una vez hecha esta modificación se coordinará con el SIRH y SIAPRO para que se capture el # completo de caso desde esos sistemas. Con esta modificación Se logrará uniformar el manejo de los números de Caso UADP por parte de todas las dependencias. Asimismo se deberán cerrar los casos con el fin de que no reciban más registros. Sustituye el SACP-CO-012 del 19-03-2002. Creemos que con la puesta en producción de este mantenimiento se logrará uniformar la numeración de los casos UADP y evitar la captura de casos con números inexistentes. Adicionalmente podremos cerrarlos en determinado momento con el fin de que una vez liquidados no reciban más registros contables.</p>		
---	--	--

<p>Haremos las gestiones necesarias para que dicho mantenimiento sea atendido por parte de Tecnologías de Información.</p> <p>Como medida alternativa seguiremos revisando el auxiliar de mayor mensualmente con el propósito de buscar casos similares al expuesto en su memorando y corregirlos”.</p>		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>Mediante la revisión de la información disponible en el auxiliar de cuentas por cobrar al 19-07-13, se comprobó que se realizaron 9 de los 15 ajustes mencionados (quedan 6 pendientes). La jefatura de la SARC manifestó que están gestionando ante la Dirección Tecnologías de la Información, el mantenimiento que permita corregir las situaciones planteadas. También comentó que mientras se lleva a cabo el proceso citado, como medida alternativa se revisará mensualmente el mayor auxiliar, con el propósito de detectar casos similares a los indicados y confeccionar los ajustes en forma oportuna.</p>

2.2.3.8 Nota 1001-0248 enviada el 13 de agosto

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

RESULTADOS OBTENIDOS
<p>De 18 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 8 se encuentran en ese proceso.</p>

A) LIQUIDACION DE CUENTAS
OBSERVACION
<p>En relación con el procedimiento contable para liquidar como incobrables los saldos de cuentas por cobrar que se determine cumplen lo establecido para esos efectos; así como para efectuar los registros en el mayor auxiliar denominado "<i>Reporte de cuentas por cobrar daños a instalaciones eléctricas</i>" (en adelante mayor auxiliar); al 30-04-12 se observó que en los memorandos N° 2201-1043-11, N° 2201-14-12 y N° 2201-59-2012, la Asesoría Jurídica (en</p>

adelante AJ) le solicitó al jefe de la Sección Análisis y Registros Contables (en adelante SARC) que los casos por daños a instalaciones eléctricas (en adelante UADP) N° 99 y N° 205 del 2011, así como los N° 11, N° 13, N° 18, N° 19 y N° 23 (todos del 2012), fueran descargados como incobrables.

Para esos efectos, la AJ se fundamentó en el siguiente criterio:

"...solicito se descarguen los mismos de los Registros Contables, ya que según los informes del Departamento de Investigación y Seguridad, no se cuenta con elementos suficientes para interponer la denuncia correspondiente..."

En los reportes de los UADP indicados que fueron reportados por el Departamento Seguridad (en adelante DS), el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) determinó que aunque la mayoría de esos casos se pueden calificar de escasa cuantía según lo indica la AJ, el monto del UADP N° 18-12 no corresponde a dichas características (mantiene registros por ¢784.299,00) y además se dispone de datos suficientes para efectuar el trámite judicial.

CAUSA

El funcionario encargado de la actividad mencionada (en adelante Encargado), no revisa los expedientes para verificar si se dispone de los elementos necesarios para no traspasar los casos a incobrables. En los memorandos que envía a la SARC, tampoco detalla las justificaciones que respaldan la solicitud que se plantea para descargar esos UADP de los registros contables.

Dicho funcionario en el correo electrónico del 03-07-12 manifestó lo siguiente:

"...le indico que las razones por las cuales el proceso no se continua es por la escasa cuantía existente y que para tener un debido cuidado de los recursos económicos de la CNFL no se tramita la demanda correspondiente, así mismo como se aprecia y se indica en los informes del Departamento de Investigación no se cuenta con información suficiente al causante de los daños a la Instalaciones eléctricas, por lo tanto es que se procede con el descargo de los mismos del sistema contable.

Como recomendación voy a seguir indicando en los memorándum que los ajustes sean eliminados por escasa cuantía o por falta de información..."

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que antes de solicitar la liquidación de cuentas por cobrar como incobrables, atienda los requisitos que establece la sana práctica citada. En ese sentido, es necesario respaldar las

acciones realizadas para evidenciar el cumplimiento de dichos requisitos.

RESPUESTA

En el correo electrónico del 17-01-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“En atención al AUD-283-2012 del 6 de diciembre de 2012, se le informa que partir de esta fecha el proceso para la declaratoria de incobrables que se seguirá realizando en ésta área Asesoría Jurídica se hará con base al borrador de Directriz que se remitiera a la Gerencia General para esos efectos y que tiene como base la resolución R-DC-150-2011 del 8/9/2011, emitida por la Contraloría General de la República, misma que esta tropicalizada para esta empresa, con la diferencia de que mientras no se apruebe oficialmente la Directriz, el monto base será el establecido por la Gerencia mediante visto bueno del oficio Dal 682-2000 del 27/11/2000, sea la suma de ¢300.000,00.</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>No se indica”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor encargado de este seguimiento (en adelante Auditor), que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados “Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable” y el “Reglamento de cobro administrativo y judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:

“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”

...

B) COSTO - BENEFICIO
OBSERVACION
Mediante la revisión de varios UADP y consultas efectuadas al Encargado en la AJ, se determinó que esa dependencia no dispone del dato del costo aproximado del proceso de cobro judicial que corresponde a estos casos. Conocer este dato evitaría que ocurran situaciones como las determinadas en el UADP-2011-109, en el cual los registros contables al 30-04-12 reflejaban ¢58.394,25 y por medio de CP-893-02-12 la AJ canceló honorarios profesionales por ¢150.000,00.

CAUSA
En el correo electrónico del 30-05-12, la jefatura de la AJ indicó lo siguiente: <i>"...En la CNFL no se ha realizado aún un estudio relacionado con el costo aproximado que tiene un proceso de cobro judicial, mismo que nos sería de mucha utilidad, a efecto de poder determinar el costo-beneficio de tramitar asuntos de poca monta que pudieran declararse como incobrables..."</i> En el correo electrónico del 23-07-12, el Encargado indicó lo siguiente: <i>"... Con respecto al caso UADP 2011-109 le indico que siempre se asistió para prevenir que el monto fuera mayor, ya que en ocasiones siempre faltan montos por ingresar..."</i> Sin embargo, el Auditor observó que el caso citado no refleja movimientos desde junio de 2011.

RECOMENDACION
1) Efectuar las gestiones necesarias para determinar el costo administrativo aproximado de tramitar un proceso de cobro judicial de casos UADP. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que estimen pertinentes.

RESPUESTA						
En el correo electrónico del 17-01-13 se indicó:						
<table border="1"><thead><tr><th>Acciones</th><th>Responsable</th><th>Plazo</th></tr></thead><tbody><tr><td><i>"Implementar controles que faciliten el seguimiento y</i></td><td><i>Wilberth Alfaro Cubero.</i></td><td><i>No se indica".</i></td></tr></tbody></table>	Acciones	Responsable	Plazo	<i>"Implementar controles que faciliten el seguimiento y</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>No se indica".</i>
Acciones	Responsable	Plazo				
<i>"Implementar controles que faciliten el seguimiento y</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>No se indica".</i>				

estado de los UADP que se encuentren activos.		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados “Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable” y el “Reglamento de cobro administrativo y judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:</p> <p><i>“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”</i></p>

RECOMENDACION
<p>2) Girar instrucciones por escrito al Encargado para que antes de tramitar un proceso judicial, efectúe un análisis que le permita determinar el resultado estimado de la relación costo – beneficio. Asimismo, que con base en los resultados obtenidos realice las acciones que correspondan.</p>

RESPUESTA						
<p>En la nota 2201-323 del 17-12-12 se indicó:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Acciones</th> <th style="text-align: center;">Responsable</th> <th style="text-align: center;">Plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>“Se le indicó al encargado que además de verificar los datos debe constatar la cuantía ya que en ocasiones el costo es menor que la realización de un proceso judicial.</td> <td>Wilberth Alfaro Cubero.</td> <td>No se indica”.</td> </tr> </tbody> </table>	Acciones	Responsable	Plazo	“Se le indicó al encargado que además de verificar los datos debe constatar la cuantía ya que en ocasiones el costo es menor que la realización de un proceso judicial.	Wilberth Alfaro Cubero.	No se indica”.
Acciones	Responsable	Plazo				
“Se le indicó al encargado que además de verificar los datos debe constatar la cuantía ya que en ocasiones el costo es menor que la realización de un proceso judicial.	Wilberth Alfaro Cubero.	No se indica”.				

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados “Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable” y el “Reglamento de cobro administrativo y judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:</p> <p><i>“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa</i></p>

Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”

La jefatura de la AJ también manifestó que se eliminó la práctica de contratar abogados externos para llevar a cabo los procesos judiciales, pues a partir de agosto de 2013 estos trámites estarán a cargo de profesionales de la CNFL, los cuales tendrán a cargo esta actividad desde su inicio hasta el final.

C) GESTION DE COBRO

OBSERVACION

Referente a las gestiones que realiza la AJ para recuperar las cuentas por cobrar originadas en casos UADP, se determinaron las siguientes situaciones:

C.1 DIFERENCIAS EN REGISTROS

En los correos electrónicos del 03-07-12 y 06-07-12 enviados por la AJ al Auditor, se observó que la cuantía de los procesos judiciales correspondientes a los UADP N° 2011-204 (¢492.550,00), N°2010-196 (¢508.189,00) y N°2011-55 (¢939.148,00), difieren de los montos que muestran los registros contables al 30-04-12, porque el primero de ellos refleja ¢1.926.144,37 y los otros dos ¢79.719,61 y ¢1.388.753,69; respectivamente (el primer caso fue fallado en contra de la CNFL y los dos últimos a favor).

C.2 PAGOS PENDIENTES

Los UADP-94-2010 y UADP-13-2003 tienen sentencia a favor de la CNFL. Sin embargo, para el primer caso el señor Luis Rojas G. únicamente abonó ¢400.000,00 en mayo de 2011 de un total por cobrar de ¢2.460.284,15 (el gravamen del vehículo fue levantado). Para el segundo caso, el señor Danilo Ramírez B. efectuó solo un abono en mayo de 2011 por ¢108.000,00 de un total de ¢584.090,87 (el vehículo aún permanece gravado).

Para el UADP-124-2010 se confeccionó el acta de audiencia de conciliación y juicio oral y público correspondiente a la sumaria 10-606216-489 TC-F, en el cual el causante de los daños a la propiedad de la CNFL (señor Jesús Richmond G.), se comprometió a pagar ¢416.893,00 en tramos de ¢34.741,00 mensuales, iniciando el 10-04-11 y culminando el 10-04-12. Al respecto, se determinó que al 20-08-12 solo había realizado un pago en julio de 2011 por ¢150.000,00. Conviene señalar que este cobro se realizó por un monto superior al saldo que indicaba el mayor auxiliar a enero de 2011 (¢388.692,43) y en el expediente no se observó justificación de esa situación (el vehículo del señor Richmond se encuentra gravado).

En los movimientos contables del UADP-139-2011 cuyo saldo a setiembre de 2011 era ¢836.371,45; se observaron registros de dos pagos por un total de ¢463.377,00; pero en el expediente no se adjuntó evidencia de que se hubiera dictado sentencia o efectuado conciliación. Conviene mencionar que el último abono se realizó en marzo de 2012 y el gravamen del vehículo había sido levantado desde setiembre de 2011.

C.3 COBROS ADICIONALES

Los UADP-72-2010 y UADP-141-2001 tienen un costo de reparación de ¢16.439,57 y ¢29.591,21. Sin embargo, en el primero se recibió un pago de ¢66.436,57 y en el segundo ¢104.591,21 (se cobraron adicionalmente ¢49.997,00 y ¢75.000,00, pero en el expediente respectivo no se observó ninguna justificación de la diferencia).

También se observó que el UADP-72-2010 tuvo un proceso judicial complicado, porque la persona que lo ocasionó inicialmente rechazó los cargos en el Tribunal de Tránsito y posteriormente los aceptó en la conciliación llevada a cabo con la AJ. No obstante, el juzgado dictaminó sentencia a favor del demandado y este inició una serie de trámites para que le devolvieran el dinero. Asimismo, la CNFL efectuó las gestiones ante las instancias respectivas para finiquitar el asunto, generando la utilización de recursos adicionales para resolverlo, por lo que el costo administrativo pudo haber sido mayor que la cantidad de dinero recibida.

C.4 EVIDENCIA DISPONIBLE

En el proceso judicial relacionado con el UADP-119-2010 se observó que en la sentencia emitida el 18-04-12 por el Tribunal de Tránsito, se absolvió de toda responsabilidad al señor Juan May M; pero en el mayor auxiliar se refleja un abono de ¢665.002,00 de un total por cobrar de ¢965.514,79. Sin embargo, en el expediente de la AJ no se dispone de documentos que evidencien que se realizó una conciliación entre ambas partes, mediante la cual se hubiera acordado llevar a cabo dicho pago; tampoco se ha solicitado a la SARC la liquidación del saldo ni la devolución del dinero cancelado.

C.5 PAGO MENOR

En el UADP-141-2010 se suscribió un acuerdo de pago por ¢1.241.156,00 que fue cancelado en su totalidad. Sin embargo, este convenio se suscribió por un monto menor al saldo de ¢1.523.990,41 que indicaba el mayor auxiliar al 31-01-11. La diferencia de ¢282.834,41 corresponde a cargos por costo de materiales registrados en una fecha posterior al corte utilizado por la AJ para efectuar el cobro.

CAUSA

El Encargado indicó que los saldos se consultan a una fecha determinada, pero algunos de ellos varían porque posteriormente se le adicionan cargos. En relación con las cuentas que no se han recuperado en su totalidad se debe a que en varias ocasiones se conceden prórrogas a los afectados, mientras que las sumas cobradas adicionalmente corresponden a honorarios.

Asimismo, se carece de un procedimiento que regule las actividades que deben ejecutar los respectivos funcionarios. Además, el procedimiento denominado "*Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros, a la red de distribución y su respectivo cobro*", se encuentra en proceso de revisión. Conviene indicar que este documento incluye un apartado que le corresponde aplicar a la AJ (inicia en el numeral 6.38), el cual puede ser actualizado de acuerdo con las actividades requeridas para llevar a cabo este proceso.

No se tiene la práctica de confeccionar informes mensuales que detallen el estado de los UADP a una fecha determinada.

...

RECOMENDACION

2) Elaborar un procedimiento que comprenda los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las labores relacionadas con los UADP. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente tomar en cuenta las responsabilidades que le corresponde al personal que participa en este proceso.

RESPUESTA

En el correo electrónico del 17-01-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Implementar controles que faciliten el seguimiento y estado de los UADP que se encuentren activos.</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>No se indica".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados "*Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable*" y el "*Reglamento de cobro administrativo y*

judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:

“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”

...

RECOMENDACION

5) Efectuar las acciones necesarias para que en los expedientes de los UADP se mantenga toda la información actualizada que genera el caso, de conformidad con las normas que regulan esta actividad.

RESPUESTA

En correo electrónico del 17-01-13 se indicó.

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Implementar controles que faciliten el seguimiento y estado de los UADP que se encuentren activos.</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>Seis meses”.</i>

RECOMENDACION

6) Realizar un estudio detallado de todos los UADP que se mantienen en proceso judicial, con el propósito de determinar la situación actual en que se encuentra cada uno de ellos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En el correo electrónico del 17-01-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Rendir un estudio detallado de todos los UADP que se encuentran activos para determinar el estado de cada uno de ellos y así tomar las decisiones al respecto”.</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>Seis meses”.</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados “Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable” y el “Reglamento de cobro administrativo y judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:

“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”

...

C.7 DOCUMENTACION DE RESPALDO

OBSERVACION

Aunque el UADP-2010-196 fue fallado a favor de la CNFL, en el expediente no se observó evidencia de la situación actual en que se encuentra.

CAUSA

La permanencia en las cuentas por cobrar del caso señalado requiere de la ejecución de sentencia, que es un trámite realizado posterior al fallo judicial.

RECOMENDACION

Realizar el seguimiento de los UADP que han sido fallados a favor de la CNFL, de manera que una vez que se dicte la ejecución de la sentencia, el dinero que corresponde se recupere oportunamente. Asimismo, se debe supervisar que en los expedientes respectivos, se mantiene información que evidencie las gestiones efectuadas sobre el caso que se está tramitando (es necesario respaldar documentalmente la ejecución de dicha supervisión).

RESPUESTA

En el correo electrónico del 17-01-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Rendir un estudio detallado de todos los UADP que se encuentran activos para determinar el estado de cada uno de ellos y así tomar las decisiones al respecto.</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero.</i>	<i>6 meses”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados “Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable” y el “Reglamento de cobro administrativo y judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:

“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”

D) REGISTROS CONTABLES

OBSERVACION

Los registros contables de cuentas por cobrar por casos UADP, al 30-04-12 reflejan ¢932,8 millones. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

D.1 ANTIGÜEDAD DE SALDOS

Existen UADP con muchos años de antigüedad (algunos de ellos se originaron en 1997, 1998, 1999 y 2000).

D.2 CASOS QUE NO CORRESPONDEN A UADP

Algunos casos UADP no debieron registrarse como cuentas por cobrar, pues según los reportes confeccionados por funcionarios del DS, las averías fueron ocasionadas por causas naturales. A manera de ejemplo se citan los UADP N° 20 y N° 05 del 2012, así como el N° 182 y N° 204 del 2011, los cuales a solicitud de la AJ se trasladaron a incobrables mediante los memorandos N° 2201-1014 del 22-11-11, N° 2201-14 del 17-01-12 y N° 2201-59 del 29-02-12 (no se disponía de los elementos requeridos para interponer la denuncia).

CAUSA

La jefatura de la SARC manifestó que ha enviado correos electrónicos a la AJ solicitando el criterio legal de casos muy antiguos para traspasarlos a incobrables (el último de ellos lo remitió el 22-03-12), pero no había recibido la respuesta requerida para continuar el trámite correspondiente. En el memorando 2201-182 del 07-08-12, el jefe de la AJ le comunicó a la SARC lo siguiente:

"...Como se podrá apreciar, los casos de los años de 1997 al 2009, para un total de 675 por un monto de ¢562.026.597,72, no podrán recuperarse en vista de que ha

operado la prescripción penal (prescripción de la acción) y por tal razón, con base en los principios de seguridad y certeza jurídica, deben ser excluidos de las sumas o cuentas por cobrar (activo circulante) en los estados financieros.

Con respecto a los casos del 2010 y 2011, para un total de 290 por un monto de \$266.965.766,22, estamos realizando todas las acciones judiciales pertinentes, mediante nuestra asesoría externa, para lograr obtener la recuperación parcial o total por medio de un cobro judicial efectivo, pero ello no obsta para que opere nuevamente la prescripción por las razones supracitadas..."

En relación con casos que no correspondía clasificarlos como UADP, la jefatura de la Sección Averías en el correo electrónico del 30-07-12 le indicó a funcionarios de su dependencia lo siguiente:

"... la finalidad de la creación de un consecutivo de UADP es en los casos en los que la CNFL va a realizar cobros por daños causados por terceros a la red de distribución ya sea por negligencia, accidentes de tránsito o cuándo adrede nos cortan cables de ancla. En el caso de los árboles que caen sobre las líneas se debe distinguir entre los que están dentro de propiedad o en zona pública, ante estos últimos, no se debe generar UADP, asimismo cuándo el árbol cae por ablandamiento de terreno por exceso de lluvias, tampoco debe generársele UADP..."

En los estados financieros de abril de 2012, se presenta la siguiente nota relacionada con el tema citado:

"...la estimación para incobrables es de 100% debido a que el proceso de recuperación de esta cuenta es poco eficaz por los procesos lentos y falta de prueba en muchos casos..."

RECOMENDACION

1) Implantar los controles requeridos para realizar el seguimiento de los casos UADP que se mantienen pendientes de cobrar, de manera que en un plazo razonable se lleven a cabo las gestiones pertinentes para lograr la recuperación de los montos adeudados y no se acumulen sumas que puedan afectar la interpretación de los estados financieros.

RESPUESTA

En el correo electrónico del 17-01-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Implementar controles que faciliten el seguimiento y estado de los UADP que se</i>	<i>Wilberth Alfaro Cubero".</i>	

encuentren activos.		
---------------------	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>El 07-08-13 la jefatura de la AJ le comunicó al Auditor que para solucionar los aspectos planteados en la recomendación se elaboraron los documentos denominados “Directrices para la declaratoria de una deuda como incobrable” y el “Reglamento de cobro administrativo y judicial de la CNFL”. Sobre el particular, en el correo electrónico del 12-08-13 el jefe de Análisis Administrativo indicó lo siguiente:</p> <p><i>“...están en proceso de revisión de nuestra parte junto con un funcionario de esa Asesoría. Además, por los múltiples cambios y observaciones realizadas al reglamento, se deberá solicitar el visto bueno de la jefatura de la Asesoría Jurídica...”</i></p>

...

2.2.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.2.4.1 Nota 1001-0224 enviada el 01 de agosto

ASUNTO: remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones)

DIRIGIDO: Sección Trámite y Nómina

RESULTADOS OBTENIDOS
De 9 recomendaciones formuladas, 6 fueron atendidas, 2 se encuentran en ese proceso y 1 está pendiente de aplicación.

...

B) PAGO DE HORAS EXTRAS
OBSERVACION
Se observó que a los empleados de las Plantas Hidroeléctricas Electriona, Brasil, Belén y Atención Telefónica de la SA, se les cancela media hora extra diaria por concepto de almuerzo. Sin embargo, no se observó la existencia de normativa que respalde el reconocimiento de ese beneficio, pues el artículo 13 del “Reglamento Interno de Trabajo” establece este pago solamente para las dependencias denominadas “Subestaciones” y “Despachadora” (actualmente los equipos de esas áreas son automatizados).

CAUSA

Las jefaturas de las dependencias citadas manifestaron que autorizan este pago por costumbre.

Un funcionario de la Sección Relaciones Laborales (en adelante SRL), comunicó que la Administración no ha considerado necesario actualizar la información incluida en el artículo 13 del *“Reglamento Interno de Trabajo”*.

RECOMENDACION

1) Solicitar a la SRL que realice las consultas necesarias para determinar la legalidad del reconocimiento de la media hora extra diaria por almuerzo, que se cancela en las dependencias mencionadas. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 2650-0031 del 06-02-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Enviaré copia de este AU-1001-0012-2013 para que la jefatura de la SRL proceda a realizar las consultas necesarias para determinar la legalidad del reconocimiento de la media hora extra diaria por almuerzo.</i>	<i>Lic. Henry Corrales Solano.</i>	<i>31 de enero de 2013.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 2201-254 del 18-10-12, la AJ le comunicó a la DRH lo siguiente:

“CRITERIO DE LA ASESORIA JURIDICA INSTITUCIONAL

Tomando en consideración lo indicado por usted en su correo de fecha 01 de octubre del año en curso y con fundamento en lo expuesto en este documento, es criterio de esta Asesoría, que el pago de tiempo extraordinario por media hora de almuerzo o alimentación a favor de algunos funcionarios de la CNFL, tomado dentro de su propia jornada ordinaria de trabajo, al día de hoy no se encuentra justificación ni sustento real ni jurídico alguno, además que legalmente no está considerado como una obligación de la parte patronal, por lo que su eliminación es procedente por cuanto no podría considerarse derecho adquirido o situación jurídica consolidada, siendo entonces que no correspondería indemnización alguna por cuanto no se considera un ejercicio abusivo al derecho de variación patronal”.

Sin embargo, en el correo electrónico del 18-07-13 la jefatura de la SRL le comunicó al auditor encargado de este seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

“Cabe señalar que la misma está sujeta a cambios que se van a ver con el Sr. Luis Chaverri, una vez que regrese de su incapacidad”.

RECOMENDACION

2) Coordinar con la SRL la revisión y actualización del artículo 13 del “Reglamento Interno de Trabajo”, relacionado con las jornadas de trabajo, el nombre de dependencias y los beneficios correspondientes.

RESPUESTA

En la nota 2650-0031 del 06-02-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Enviaré copia de este AU-1001-0012-2013 para que la jefatura de la SRL y mi persona procedamos a revisar el Artículo 13 de Reglamento Interno de Trabajo cuando así me lo solicite.</i>	<i>Lic. Henry Corrales Solano.</i>	<i>31 de enero de 2013.</i>

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

La STN no suministró evidencia de que hubiera llevado a cabo la coordinación requerida con la SRL para atender el aspecto planteado en la recomendación. Asimismo, la jefatura de la SRL le comunicó al Auditor que el cumplimiento de esta recomendación depende de la resolución que tome la Administración respecto del criterio emitido por la AJ, en relación con la legalidad del reconocimiento de la media hora extra diaria por almuerzo en las dependencias citadas.

...

E) APROBACION DE NORMATIVA

OBSERVACION

El borrador de las “*Normas para el pago de horas extras*” se envió el 28-08-10 a la Dirección Recursos Humanos para su revisión, pero al 03-12-12 no había sido oficializado por Análisis Administrativo (en adelante AA).

El 04-12-12 la jefatura de AA le indicó al auditor encargado de la evaluación,

que se mantiene la situación detallada en el correo electrónico del 06-08-12, en la cual le había comunicado lo siguiente:

“...En relación con su consulta sobre el documento “Normas para el pago de horas extra” le comentamos que no hemos recibido respuesta a la última gestión realizada en fecha 25 de agosto de 2010.”

CAUSA

La Dirección Recursos Humanos no ha remitido a AA el borrador de las normas citadas para que proceda a tramitar la aprobación correspondiente.

RECOMENDACION

Efectuar las gestiones que correspondan ante la Dirección Recursos Humanos, para que a la brevedad le remita a AA las “Normas para el pago de horas extras”, de manera que dicha dependencia realice los trámites necesarios para lograr que ese documento sea aprobado en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 2650-0031 del 06-02-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Enviaré copia de este AU-1001-0012-2013 al Sr. Director de Recursos Humanos para que él determine como proceder con esta gestión</i>	<i>Lic. Henry Corrales Solano.</i>	<i>31 de enero de 2013.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 09-07-13, la jefatura del Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano le comunicó al jefe de la STN lo siguiente:

“... le agradezco revise este documento para retomar su aprobación”.

Asimismo, mediante el correo electrónico del 01-08-12, el jefe de la STN le solicitó a un funcionario de la AJ lo siguiente:

“... ocupamos que nos asesore y revise la normativa adjunta principalmente a los artículos 47 y 50 o bien ponernos de acuerdo para una reunión ya que ocupamos aprobar esta normativa para mandarla a gerencia”.

2.2.5 AREA OTROS CONCEPTOS

2.2.5.1 Nota 1001-0171 enviada el 12 de julio

ASUNTO: programa ético institucional

DIRIGIDO: Asesoría Gerencial

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.5.2 Nota 1001-0173 enviada el 12 de julio

ASUNTO: administración del sistema de gestión de riesgos laborales

DIRIGIDO: Departamento Redes Eléctricas

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.5.3 Nota 1001-0176 enviada el 16 de julio

ASUNTO: administración del sistema de gestión de riesgos laborales

DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 7 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.5.4 Nota 1001-0185 enviada el 18 de julio

ASUNTO: pautas publicitarias

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

RESULTADOS OBTENIDOS
De 7 recomendaciones formuladas, 5 fueron atendidas y 2 se encuentra en ese proceso.

...

A.3 EMISORAS NO MONITOREADAS
OBSERVACION
En los informes no se reporta el monitoreo de 11 emisoras a las cuales en este año se les ha pagado 4377 pautas que suman ¢114.725.000,00.
CAUSA
PRP no está verificando el cumplimiento de los aspectos contratados a la Empresa.
RECOMENDACION
1) Solicitar por escrito a la Empresa, que en los informes que le remite a la CNFL debe incluir el monitoreo de las radioemisoras que le reporte PRP, de manera que se cumpla lo establecido en las especificaciones.
RESPUESTA
En la nota DPRP-0044 del 04-12-12 se indicó: <i>“Con fecha 12 de noviembre del 2012, se le remitió comunicación al señor Luis Mario Marín, responsable y representante de la empresa Controles Video Técnicos para que a partir de la fecha, realice las siguientes acciones:</i> <i>Los informes que remite a la CNFL debe incluir el monitoreo de las radioemisoras que le reporte, de manera que se cumpla lo establecido en las especificaciones”.</i>
SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de los documentos correspondientes (los reportes de los periodos comprendidos entre el 16-05-13 y el 31-05-13 y entre el 01-06-13 y el 15-06-13, los cuales fueron remitidos por la Empresa en relación con la campaña “riesgos y peligros” que se realizó entre el 01-04-13 y el 30-06-13), se observó que algunas radioemisoras no fueron monitoreadas, principalmente aquellas que se ubican en la frecuencia de AM y unas pocas de FM. No obstante, la jefatura del PRP en el correo electrónico del 15-07-13 le solicitó a la Empresa lo siguiente: <i>“... Revisando los últimos informes quincenales no aparece monitoreo de Publicidad en Columbia Stéreo, Universidad, Super Radio 102.3 y ninguna de AM. Por favor, podríamos corregir este problema o me indican las razones por las que no se están monitoreando”.</i> Asimismo, en el correo electrónico del 19-07-13 la Empresa le comunicó

a PRP lo siguiente:

“Estaremos vigilantes en el caso del FM de que se incluyan los medios que están en el plan que nos provee la institución.

Para el caso de las radios AM, se funciona, ahora si, por medio de muestras aleatorias, por cual es primordial contar con los horarios de los programas en los cuales se programará la pauta para ser verificada. De manera que se integren, hasta el momento no teníamos posibilidad de realizar este control cruzado, sin embargo, según nuestra reciente conferencia, en adelante seguiremos contrastando el Plan de Medios que se nos envíe con antelación al período quincenal- mensual”.

RECOMENDACION

2) Solicitar a la funcionaria encargada de revisar los informes en los que se hacen constar los resultados del monitoreo, que debe verificar el cumplimiento de los aspectos planteados en las recomendaciones de los incisos A.1, A.2 y A.3 de este informe.

RESPUESTA

En el correo electrónico del 11-12-12 se indicó:

“En lo que se refiere a la recomendación 2) del punto A.3 y recomendación del punto C.2, se giraron las instrucciones de forma verbal dado que al no adecuarse el procedimiento en el correspondiente Manual que está en proceso de actualización, precisamente para eliminar tareas que teníamos asignadas y se han trasladado a otra dependencia y modificar aquellas en las que se incluye esta acción”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 15-07-13, la encargada de la actividad en el PRP le comunicó al auditor encargado de este seguimiento (en adelante auditor) lo siguiente:

“En cuanto a su consulta correspondiente al monitoreo le manifiesto que el control que se realiza en el momento que se recibe el documento de parte de Controles Video técnicos de CR y se informa verbalmente a la jefatura si el mismo se encuentra ok. En caso de encontrar algún inconveniente se le comunicaría a la jefatura para que proceda”.

Es oportuno mencionar que con base en lo indicado en la situación actual de la recomendación N° 1 de esta observación (emisoras sin monitorear), se puede concluir que el aspecto detallado no fue verificado por dicha funcionaria.

2.2.5.5 Nota 1001-0199 enviada el 23 de julio

ASUNTO: desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 1 está pendiente de aplicación y 1 se encuentra en ese proceso.

A) REVISION DE DOCUMENTOS
OBSERVACION
El registro denominado “Control de documentos 2012” es utilizado por Análisis Administrativo (en adelante AA) para anotar las solicitudes de estudio y aprobación de documentos que le remiten las dependencias (no consideran el Sistemas de Gestión Integrado ni el Laboratorio de Medidores). En dicho registro se muestra información del tiempo invertido en esas labores, pero no se incluyen datos relacionados con la fecha estimada de conclusión.

CAUSA
La jefatura de AA, manifestó lo siguiente: <i>“...considera que no es necesario el establecimiento del control mencionado, porque ellos determinan el plazo para revisar los documentos con base en la experiencia adquirida”.</i>

RECOMENDACION
Incluir en el control de documentos que aplica AA, el tiempo asignado al personal para efectuar los trabajos; de manera que esa información pueda ser utilizada para medir el avance y el cumplimiento del plazo programado para llevar a cabo esa labor.

RESPUESTA
En la nota 2100-0531 del 11-12-2012 se indicó: <i>“...A solicitud de la Gerencia General, con fecha 04 de diciembre de 2012, según AUD-282-12, daremos una propuesta para solventar el requerimiento de recurso humano que necesitamos para atender las actividades en el trámite de revisión de documentos, el cual involucra los plazos para efectuar los trabajos por parte del personal. Por lo tanto, esta acción quedará sujeta a la aprobación de ese recurso.”</i>

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

La jefatura de AA le manifestó a la auditora encargada de este seguimiento (en adelante auditora) lo siguiente:

“No se puede incluir el plazo por no contar con el recurso requerido para atender los documentos en las fechas que se estimen”.

No obstante, en el correo electrónico del 10-07-13 la jefatura de la Asesoría Gerencial le comunicó a la auditora lo siguiente:

“...según lo solicitado adjunto le remito la propuesta suministrada por don Santiago de la misma le indicó que una de las sustituciones fue por la compañera Kattia Sánchez y están a la espera de Ricardo Puertas, con esto se daría por solventado la solicitud de don Santiago”.

B) DOCUMENTOS NO APROBADOS

OBSERVACION

El procedimiento denominado *“Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida”* (fue recibido en AA el 08-11-10 y enviado a la Gerencia el 23-02-11) y la *“Tabla de montos límites de adquisición, aprobación y firma de contratos”* (fue recibido en AA el 21-03-12 y enviado a la Gerencia el 09-07-12), no han sido aprobados. El *“Instructivo para: Confección de los requerimientos para los concursos de adquisición”* (fue recibido en AA el 06-08-10 y enviado a la Gerencia el 03-11-10), no ha sido modificado.

CAUSA

La jefatura de AA manifestó que la aprobación de estos documentos se encuentra pendiente en la Gerencia.

En el correo electrónico del 24-09-12, personal de la Gerencia comunicó lo siguiente:

“... los tres documentos obedecen a un tema en común, por lo tanto y dado que está en proceso la implementación de Mer-lik es que se están actualizando bajo esa línea...”.

RECOMENDACION

Realizar el seguimiento necesario para lograr que los documentos citados en este informe, sean aprobados en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 2100-0531 del 11-12-12 se indicó:
--

<i>“...No consideramos conveniente gestionar ninguna acción, dado que la respuesta de la Gerencia fue de: “... los tres documentos obedecen a un tema en común, por lo tanto y dado que está en proceso la implementación de Mer-link es que se están actualizando bajo esa línea...”. Por lo anterior, consideramos conveniente dar el tiempo prudencial para que Gerencia responda sobre el trámite respectivo. En caso de presentarse las modificaciones a dichos documentos, procederemos según corresponda...”.</i>
--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 02-07-13, la jefatura de AA le comunicó a la auditora que solo ha sido aprobada la “Tabla de montos límites de adquisición”.
--

2.2.5.6 Nota 1001-0200 enviada el 23 de julio

ASUNTO: desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa

DIRIGIDO: Asesoría Gerencial

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.
--

2.2.5.7 Nota 1001-0220 enviada el 30 de julio

ASUNTO: administración del sistema de gestión de riesgos laborales

DIRIGIDO: Sección Salud Ocupacional

RESULTADOS OBTENIDOS

De 9 recomendaciones formuladas, 8 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.
--

A) CAPACITACION

OBSERVACION

Mediante el análisis de información incluida en el módulo de capacitación del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH), el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) determinó que algunos trabajadores de la Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO) no tienen registrados varios

cursos a los que han asistido.

También se observó que otras personas no han recibido adiestramiento en temas relacionados con su puesto, por ejemplo en peligro eléctrico con el enfoque de red subterránea y de Técnico en Salud Ocupacional.

CAUSAS

Algunos trabajadores de la SSO manifestaron lo siguiente:

“en su oportunidad enviaron el reporte a la Sección Capacitación para su registro, pero desconocen porque los datos no fueron actualizados y en otro de los casos el funcionario ha solicitado a la Jefatura la formación, pero a la fecha no la han recibido”.

El encargado de esta actividad en la Sección Capacitación indicó que actualmente se encuentran actualizando la información del módulo respectivo del SIRH. También comunicó que esta labor la efectúan con datos de los cursos enviados recientemente por el personal que corresponde.

RECOMENDACION

1) Solicitar a la Sección Capacitación un reporte de los cursos recibidos por los trabajadores de la SSO, para cotejarlos con los registros que mantiene esta dependencia. Con base en los resultados obtenidos, realizar las gestiones que correspondan para actualizar la información respectiva en el SIRH.

RESPUESTA

En la nota 2505-145 del 02-11-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se remitirá oficio, al Sr. Orlando Hernández, solicitando la información correspondiente a los cursos recibidos por parte de los trabajadores de la SSO.	Sonia Lidieth Aguilar Cordero	

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 2505-0085 del 17-07-13, la jefatura de la SSO le solicitó al jefe de la Sección Capacitación lo siguiente:

”A. Un reporte de los cursos recibidos por los trabajadores de la SSO, para cotejarlos con los registros que mantiene esta dependencia. Lo anterior, con el fin, de remitir los resultados obtenidos, a su representa y realizar las gestiones que

correspondan para actualizar la información respectiva en el SIRH”.

No obstante, como el reporte respectivo no se ha recibido, la SSO no ha podido cotejarlo con sus registros para posteriormente actualizar la información del SIRH.

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 27 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 23 habían sido atendidas (85%) y 4 estaban en ese proceso (15%).

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 inicial emitida por la dependencia ni la situación que se observó cuando se realizó el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en informes de periodos anteriores.

2.3.1 AREA INVERSIONES

2.3.1.1 Nota 1001-0205 enviada el 30 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.
--

2.3.1.2 Nota 1001-0211 enviada el 30 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

...

L) ALQUILER DE VEHICULOS

OBSERVACION
<p>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:</p> <p><i>“...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...”</i>.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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: diurna \$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 $\text{¢}100.204,00 \times 30 = \text{¢}3.006.147,00$ costo mensual menos la tarifa mensual de la empresa $\text{¢}581.558,00$).

CAUSA

Para efectuar los cálculos indicados se utilizó el tipo de cambio de venta de $\text{¢}521,11$ 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 7431-3577 del 01-03-13 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Enviar un nuevo correo al ICE solicitando la información de las tarifas de alquiler utilizadas en el proyecto</i>	<i>Ing. Sergio Garro</i>	<i>Realizado (ver correo adjunto)</i>
<i>Actualizar los datos de las tarifas de alquiler de las agencias y analizar de la información obtenida en relación con información del mercado</i>	<i>Ing. Erika Mora</i>	<i>2 meses a partir de recibida la información solicitada al ICE</i>

Me permito aclarar con respecto a lo indicado en el punto L) Alquiler de Vehículos, propiamente sobre que “Como se evidencia en la respuesta, hasta el momento no se ha llevado a cabo el seguimiento oportuno a las gestiones realizadas...”, que sí se le ha dado el seguimiento oportuno a las gestiones realizadas, prueba de ello, son la copia de los correos que se le han facilitado a la Auditoría, y se está a la espera de la respuesta por parte del ICE. El objetivo de haber incluido el párrafo “...de acuerdo con el adendum número 1 al Contrato, el ICE alquilará la maquinaria y equipo que no tenga disponible y se requiera para el cumplimiento objeto del contrato punto 5.5, 6.1 y 6.2...”, fue simplemente para hacer notar una realidad contractual, sin que esto desmerite el trabajo que se ha venido realizando para obtener la información requerida del ICE y así hacer el análisis correspondiente”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 06-03-13, una funcionaria del ICE le remitió a la jefatura de la UEP-PHBI un archivo con las tarifas del alquiler de equipo utilizado en el proyecto. Sin embargo, se determinó que no se ha efectuado el análisis de esa información.

En el correo electrónico del 24-07-13, la asistente de la UEP-PHBI le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

“Se recibió la información por parte del ICE y cuyo análisis será retomado en vista de que la compañera asignada se encuentra incapacitada”.

N) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBSERVACION

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”.

CAUSA

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En el correo electrónico del 26-07-13 se indicó:

“Respecto al avance de los procedimientos, se mantiene en la misma condición que la reportada en ocasiones anteriores a la Auditoría ya que al no haberse finalizado el PHBI se mantiene el hecho de que “...debido a la magnitud de trabajo que se tiene actualmente así como un sentido lógico de prioridades del personal que labora en la UEP-PHBI, se solicita mantenerlo pendiente hasta luego de finalización del PHBI inclusive, esto con el fin de incluir su actualización considerando las lecciones aprendidas en el desarrollo de dicho proyecto”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la justificación detallada en la respuesta, se determinó que el cumplimiento del aspecto planteado en la recomendación, será realizado hasta que finalicen las obras del Proyecto (enero de 2014).

2.3.1.3 Nota 1001-0218 enviada el 30 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 5 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.2 AREA ACTIVOS

2.3.2.1 Nota 1001-0168 enviada el 12 de julio

ASUNTO: actividades que realiza la Sección Salud Ocupacional

DIRIGIDO: Sección Salud Ocupacional

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.2.2 Nota 1001-0172 enviada el 12 de julio

ASUNTO: desarrollo de infraestructura civil

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centro de Costos

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.2.3 Nota 1001-0188 enviada el 19 de julio

ASUNTO: trabajos efectuados por la Sección Publicaciones

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.2.4 Nota 1001-0201 enviada el 23 de julio

ASUNTO: terrenos y seguridad de las instalaciones

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

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.

...

B) FINCA UBICADA EN ANATERI
OBSERVACION
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.

CAUSA

En el correo electrónico del 04-10-11, un funcionario de la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) comunicó lo siguiente:

“...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...”

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2201-77 del 27-02-13 se indicó:

“En atención a su correo del pasado 13 de los corrientes, mediante el cual se nos remite el oficio 1001-0046-2013, de esa misma fecha, nos permitimos adjuntar los correos que se han cruzado, así como copia del documento adjunto, dirigido al MINAET, a efecto de darle cumplimiento a la nota AUD-179 de fecha 11 de julio del 2012, con el objeto de dejar constancia del seguimiento que ésta dependencia está realizando para finiquitar asunto del traspaso e inscripción de las fincas que se permutaron en su oportunidad.

Esperando que la presente información sea de la conformidad de la Auditoría Interna.”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 22-07-13, un funcionario de la AJ le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

“...ya contamos con el uso de suelo y con la certificación del MINAET. Estamos procediendo a solicitando el avalúo para estimar la diligencia de información posesoria para luego presentarla al Despacho judicial competente...”

2.3.3 AREA FINANCIERA

2.3.3.1 Nota 1001-0165 enviada el 12 de julio

ASUNTO: inspección de obras

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.3.2 Nota 1001-0238 enviada el 09 de agosto

ASUNTO: presupuesto institucional

DIRIGIDO: Sección Control de Presupuesto

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.

A) MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
OBSERVACION
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.

CAUSA
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: “... <i>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.</i> <i>Esto quiere decir que solo una pequeña parte del presupuesto de operación se considera estratégico y por ende está ligado a una meta, situación similar pasa con el programa de inversión.</i> <i>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</i>

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

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la información adjunta a la nota 3330-0030 del 13-03-13 se indicó:

“A pesar de que los documentos ya fueron actualizados, se decidió no enviarlos a la Sección Análisis Administrativo, a la espera de una interpretación del artículo 4.2.3 de las Normas Técnicas de Presupuesto Público, ya que según la Contraloría General de la República, las variaciones al presupuesto deben ser aprobadas por el Consejo de Administración, sin embargo el criterio legal nuestro difiere de esta interpretación.

Recientemente la Contraloría nos comunicó que dicha norma está en estudio por lo que debemos esperar a una comunicación oficial para determinar si es necesario cambiar el documento nuevamente o bien la interpretación inicial es correcta y por ende quedaría como está”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 09-08-13, el jefe de la SCP le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

“En el mes de abril del presente año, la Contraloría General de la República emitió un aviso en el cual dejaba sin efecto la propuesta inicial, y emitió nuevamente la Norma 4.2.3 que tiene que ver con la aprobación de las modificaciones presupuestarias,

dejando dicha aprobación al criterio del Jerarca el cual puede designar en este caso al Gerente.

Esto nos da certeza de que las modificaciones las puede continuar aprobando como hasta la fecha la Gerencia, por lo que queda la actualización de los documentos, que nosotros enviaremos para el trámite respectivo durante el mes de setiembre”.

2.3.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.3.4.1 Nota 1001-0233 enviada el 07 de agosto

ASUNTO: selección y reclutamiento de personal de primer ingreso

DIRIGIDO: Departamento Recursos Humanos

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 5 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.
--

2.3.5 AREA EGRESOS

2.3.5.1 Nota 1001-0198 enviada el 22 de julio

ASUNTO: comunicación externa (subprocesos: administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias)

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 6 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 Nota 1001-0149 enviada el 21 de junio

ASUNTO: administrar las tecnologías de información y comunicaciones (este tema se evaluó en la Dirección Tecnologías de la Información y en el Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen riesgos relacionados con el planeamiento y dirección del desarrollo tecnológico de las TIC en la CNFL, que se llevan a cabo en la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) y en el Área Gestión Administrativa y Técnica; el modelo de arquitectura de la información; la estructura organizacional de la DIT; la supervisión de los servicios de TIC; la comunicación de la normativa de TIC vigente; la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación; la función rectora de la DTI; el presupuesto y el costo para atender las necesidades de TIC; el control del portafolio de proyectos y de los servicios ofrecidos por terceros; la existencia de un plan para la gestión de la calidad; la administración del recurso humano; así como el seguimiento de las recomendaciones formuladas por entes internos y externos.

RESULTADOS

A) PLANES DE ACCION
OBSERVACIÓN
El Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo estableció planes de acción con el propósito de disminuir las brechas identificadas mediante el Sistema de Control Interno y la Gestión Integral de Riesgos. Sin embargo, se determinó que algunas dependencias no están cumpliendo los plazos definidos para ejecutar las actividades respectivas. Asimismo, no se observó la existencia de justificaciones formales que respalden esa situación.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.1 Sistema de control interno (SCI), 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.5.1 Supervisión constante, 6.1 Seguimiento del SCI, 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI, 3.1 Valoración del riesgo.

CAUSA
No se dispone de instrucciones formales emitidas por la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (en adelante DTI), mediante las cuales se le comunique a los funcionarios encargados de los respectivos planes de acción, las medidas que serían aplicadas en los casos que se incumplan los plazos establecidos.

RIESGO
Posibilidad de que se materialicen los riesgos derivados de las debilidades de control identificadas en los diferentes procesos claves de la DTI, así como no determinar de manera oportuna si existen desviaciones en la consecución de los objetivos planteados.
No propiciar una cultura de control entre los funcionarios.

RECOMENDACION
<i>(procesos de control)</i> Girar instrucciones por escrito a las diferentes dependencias de la DTI, para que realicen oportunamente las actividades incorporadas en los planes de acción formulados para disminuir las brechas identificadas mediante el Sistema de Control Interno y la Gestión Integral de Riesgos. Asimismo, es necesario justificar de manera formal los casos en que esas acciones no puedan ser llevadas a cabo. También es conveniente comunicar a las dependencias, las medidas que serían aplicadas en las situaciones que se determine incumplimiento injustificado de los plazos establecidos.

3.1.1.2 Nota 1001-0166 enviada el 12 de julio

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Administración de Contrataciones-SIACO)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, la administración y la funcionalidad del Sistema de Administración de Contrataciones (SIACO); 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; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la contratación de servicios para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

RESULTADOS

A) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (GIR)

OBSERVACION

Como parte de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) del Departamento Sistemas de Información (DSI), para el proceso “Administrar la entrega de los servicios de terceras partes” identificaron el riesgo denominado “Falta de implementación y mantenimiento de un nivel apropiado de seguridad de información y servicios de entrega de acuerdo con los contratos de servicios de las terceras partes” y definieron los siguientes controles.

- a)** Los cambios a la disposición de servicios son manejados tomando en cuenta la criticidad de los sistemas y procesos involucrados y la nueva valoración de riesgos?
- b)** Los servicios, reportes y registros proveídos por terceros son regularmente monitoreados y revisados? Se les realizan auditorías regularmente?
- c)** Se aseguran, mediante un contrato, los controles de seguridad, definiciones del servicio y niveles de entrega que los terceros deben brindar.

Sin embargo, al auditor encargado de este estudio no le suministraron evidencia de las acciones que serán ejecutadas para minimizar el riesgo citado (“*plan de tratamiento*”).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 3.3 Vinculación con la planificación institucional.

Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI) emitidas por la CGR: 2.7. Responsabilidad del SEVRI, 4.6. Revisión de riesgos.

CAUSA

No se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), solicitándole al jefe del DSI la ejecución de las acciones que corresponden al plan de tratamiento. Asimismo, la jefatura del DSI el 03-07-13 manifestó lo siguiente:

“No se han establecido compromisos de los tiempos de respuesta de los mantenimientos, averías y soporte técnico con los proveedores que se llevan a cabo mediante las solicitudes de acuerdos de servicio de las terceras partes”.

RIESGO

Dificultad para obtener el resultado de los costos y beneficios que se requieren de los niveles de servicios.

No disponer de información de los beneficios para los procesos del negocio, lo cual incrementa el grado de incertidumbre sobre la eficiencia y eficacia del servicio que brinda TI o terceros contratados.

No establecer las responsabilidades de las partes y la ejecución de las condiciones definidas para la provisión del servicio, lo que podría dificultar la verificación del cumplimiento técnico de las condiciones contractuales de calidad y disponibilidad del servicio.

Dificultad para tomar decisiones, la conducción de actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a las condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos identificados. También podría dificultar el logro de los objetivos definidos para cada subproceso.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgos)

1) Girar instrucciones a los funcionarios responsables de la implementación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) en el DSI, para que determinen las acciones que serán aplicadas para atender los controles detallados en los incisos a), b) y c) de esta observación (“*plan de tratamiento*”). Es conveniente realizar el seguimiento que permita verificar la implantación de dichas acciones en los plazos definidos.

2) Analizar la viabilidad de establecer compromisos de tiempos de

respuesta de los proveedores en la ejecución de los mantenimientos, la atención de averías y el soporte técnico que llevan a cabo mediante las solicitudes de acuerdos de servicio.

B) RESPALDO DE INFORMACION

OBSERVACION

No fue suministrada evidencia documental que respalde el porcentaje de avance que se reporta en el plan de tratamiento, sobre las acciones ejecutadas para implementar los controles y mitigar los riesgos identificados en la GIR del DSI. Tampoco se determinó la existencia de un archivo que comprenda la información citada.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, incisos d) y e); 4.2 Requisitos de las actividades de control, incisos e) y f); 6.1 Seguimiento del SCI; 6.3 Actividades de seguimiento del SCI, inciso a).

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.3 Gestión de riesgos.

CAUSA

No se identificó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la DTI, solicitándole al jefe del DSI el respaldo documental del avance de las acciones establecidas en el respectivo plan de tratamiento.

RIESGO

No garantizar que las debilidades de control identificadas en los diferentes procesos claves de la DTI, sean atendidas oportunamente de manera eficiente y eficaz.

No determinar de forma oportuna si existen desviaciones en la consecución de los objetivos planteados.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones al DSI para que se evidencie documentalmente el avance que refleja el plan de tratamiento, respecto de las acciones efectuadas para implementar los controles y mitigar los riesgos identificados. Es conveniente establecer un archivo que comprenda toda la documentación que respalda la ejecución de esta actividad.

C) CONTINUIDAD DEL SERVICIO
OBSERVACIÓN
<p>Mediante la revisión del documento denominado: “<i>Plan de continuidad de servicios</i>”, que tiene como objetivo evitar interrupciones de los procesos críticos del negocio como consecuencia de fallas o desastres y asegurar la continuidad de los servicios de TIC, se determinaron las siguientes situaciones:</p> <p>a) No ha sido actualizado desde el 2011, no ha recibido una valoración periódica sobre el tratamiento de las actividades críticas de la CNFL y por consiguiente, no se ha sometido a un proceso de mejora.</p> <p>b) No se dispone de planes alternativos para mantener la continuidad de los servicios, como parte de una estrategia integral que contemple la forma en que se tratarán los riesgos identificados, las acciones concretas para reactivar y recuperar los servicios y los procesos de negocio.</p> <p>c) No se especifican soluciones alternas por medio de procedimientos, roles y responsabilidades, que le definan al personal de TI como deberán restablecerse los servicios de infraestructura. Además, no se evidenció la definición de un proceso de escalamiento de incidentes basado en los riesgos descritos.</p> <p>d) A este documento solo tiene acceso el jefe de la DTI, lo que podría limitar el accionar de las demás áreas de la dirección, las cuales son importantes dentro del proceso de recuperación a corto plazo.</p>

MARCO REGULATORIO
<p>Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4 Gestión de la seguridad de la información; 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI.</p> <p>Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.4. Aseguramiento de la continuidad del servicio.</p> <p>Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): proceso DS 04 Garantizar la continuidad del servicio.</p>

CAUSA
<p>Referente a los puntos a) y d) de esta observación, la encargada del Area Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la DTI, en el correo electrónico</p>

del 20-02-13 manifestó lo siguiente:

"No ha sufrido cambios este documento, pero el acceso en intranet es restringido parece que solo don Noel tiene clave para ingresar."

Respecto de lo indicado en el punto b), la jefatura del Departamento Infraestructura el 04-02-13 comunicó lo siguiente:

"Corresponde a nuestro plan de continuidad de los servicios, en el mismo se considera de manera integral la continuidad del SIACO y de toda la Infraestructura administrada por el Departamento de Infraestructura..."

En relación con lo anotado en el punto c), la jefatura citada el 19-02-13 indicó lo siguiente:

"...A nivel de la Infraestructura en producción, la misma se maneja con una arquitectura redundante en Procesamiento...", "...Contamos con el proceso normalizado sobre "Dotación y Mantenimiento de Infraestructura de TIC para la CNFL" conocido por usted y publicado en la Intranet..."

RIESGO

Limitar la valoración periódica del tratamiento de las actividades críticas de la CNFL, sin tomar en cuenta la dinámica y circunstancias del entorno informático.

Dificultad para establecer planes alternativos a corto plazo que permitan mantener la continuidad de los servicios de manera emergente, mediante una estrategia integral que establezca acciones concretas para esos efectos.

No especificar los roles y responsabilidades que le competen al personal de TI, para restablecer los servicios de infraestructura en caso de un evento, incidente o desastre.

No tener formalmente documentadas las fases de implantación y evaluación del plan de continuidad, lo que podría ocasionar la pérdida, deterioro o uso inadecuado de los activos de información.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Girar instrucciones para que se actualice el "Plan de continuidad de servicios". Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente considerar lo indicado en los incisos a), b), c) y d) de esta observación.

Asimismo, una vez que lleven a cabo la labor planteada, realizar las acciones necesarias para que este documento sea aprobado en un plazo razonable por las instancias correspondientes.

3.1.1.3 Nota 1001-0244 enviada el 12 de agosto

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (este tema se evaluó en las Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información; Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los procesos de adquisición e implementación de infraestructura de tecnologías de información y comunicación para servidores; la metodología utilizada para establecer las necesidades de inversión; la administración de la calidad; el monitoreo del costo y presupuesto; las recomendaciones técnicas; los estudios previos y la aprobación respectiva; el cumplimiento de las especificaciones definidas; los informes sobre las pruebas realizadas; la administración de problemas e incidentes; el impacto de la tecnología incorporada en las inversiones; la revisión de la configuración y los parámetros establecidos para esos efectos; las pruebas de aceptación y el uso de la infraestructura, según las necesidades correspondientes.

RESULTADOS

A) INDICADORES DE GESTION

OBSERVACIÓN

En las Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información, no se preparan informes que incluyan el resultado de indicadores de la gestión que se realiza en estas dependencias. Tampoco se observó la existencia de un archivo que comprenda los datos que pueden ser utilizados para elaborar dichos informes.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5.1

Supervisión constante.

CAUSA

La jefatura del Departamento Infraestructura (en adelante DI), el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“Contamos con indicadores de gestión de eficiencia y de eficacia dentro del SGI para la función, dentro de este proceso alcanzamos ya una madurez suficiente y con ella aplicando mejora continua, podemos implementar algunos otros según se recomiende.”

RIESGO

Dificultad para determinar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de las actividades que se llevan a cabo.

Tomar decisiones inadecuadas y a destiempo, por desconocimiento del detalle de las actividades y la distribución de los recursos utilizados.

Dificultad para disponer de criterios objetivos que contribuyan a supervisar el resultado de los servicios y procesos que se atienden en estas dependencias.

Dificultad para efectuar el seguimiento de la gestión llevada a cabo por el administrador del sistema y determinar si las labores se ejecutan en forma eficiente.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Elaborar informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que se realiza en las Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales instancias serán remitidos y la periodicidad con qué será preparado este documento. Asimismo, establecer un archivo que comprenda la información que será utilizada para formular los indicadores.

B) FICHA DE PROCESO

OBSERVACION

En la ficha de proceso “Dotar y mantener la Infraestructura de TIC” no se

definieron los indicadores con sus respectivos atributos, los cuales deben ser considerados para aplicar los controles establecidos en la ejecución del mantenimiento y en la dotación de infraestructura de tecnologías de información.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.1 Sistema de control interno (SCI), 1.5 (fue citada anteriormente en este informe), 3.1 Valoración del riesgo.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“La ficha de Proceso “Dotar y Mantener la Infraestructura de TIC” es general para la DTI, es de reciente implementación. Solo incluimos los indicadores existentes al momento. Con la implementación de nuevos indicadores, tal y como se indica en la primera pregunta, los mismos serán incluidos.”

RIESGO

Dificultad para monitorear adecuadamente el avance de cumplimiento de los objetivos y de la operación diaria de los servicios implícitos en el proceso “Dotar y mantener la infraestructura de TIC”.

Tomar decisiones inadecuadas por no contar con información oportuna, veraz y confiable.

Dificultad para determinar la adecuada utilización de los recursos y el nivel de eficacia y eficiencia del DI.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Establecer los indicadores (con sus respectivos atributos) que serán aplicados para el cumplimiento de los controles establecidos en la ejecución del mantenimiento y en la dotación de infraestructura de tecnologías de información.

C) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

OBSERVACION

Mediante la revisión de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) del periodo 2011-2012 correspondiente al DI, se determinó que no existen riesgos identificados, controles ni las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el

proceso "Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-02-01)".

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 (fue citada anteriormente en este informe, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 3.3 Vinculación con la planificación institucional.

Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) emitidas por la CGR: 2.7 Responsabilidad del SEVRI, 4.6 Revisión de riesgos.

Norma UNIT-ISO/IEC 27001:2006 Tecnología de la Información Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información – Requisitos: 4.2.1 Establecimiento del SGSI, inciso d).

CAUSA

No se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), solicitándole al jefe del DI la implementación de los riesgos, controles y acciones que corresponden al plan de tratamiento. Al respecto, la jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

"Efectivamente no se tienen definidos riesgos a nivel del proceso mencionado, debemos agregarlos o considerarlos dentro de cada implementación."

Asimismo, el formulario de evaluación de controles utilizado por la DTI, no incluye preguntas relacionadas con este proceso y subproceso, que permitan determinar los riesgos, controles y acciones que serán aplicados.

RIESGO

Dificultad de establecer los respectivos planes de tratamiento, lo que podría ocasionar que se materialicen los riesgos asociados al proceso citado.

Incumplir el programa de cambio de equipo por obsolescencia tecnológica (por tiempo de uso o por cumplimiento de la normalización o estandarización de equipos).

No mantener el equilibrio entre los recursos y equipos destinados a balancear cargas operativas dentro de la plataforma de procesamiento.

Afectar la continuidad del servicio brindado mediante el centro de cómputo de la DTI.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Identificar los riesgos e implementar los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso "Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-02-01)" de la Gestión Integral de Riesgos del DI.

(proceso de control)

2) Incorporar al formulario de evaluación de controles utilizado por la DTI, preguntas relacionadas con el proceso citado y los respectivos subprocesos. Es conveniente utilizar lo indicado en el inciso d) del objetivo de control 4.2.1 de la norma ISO 27001. Asimismo, realizar el seguimiento que permita verificar la implantación de dichos controles y la ejecución de las acciones respectivas en los plazos definidos.

D) METODOLOGIA PARA INVERSIONES

OBSERVACIÓN

No se logró evidenciar que en el DI exista una metodología formal (que contenga procedimientos de evaluación, plazos, responsables, productos e insumos), que permita determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la Contraloría General de la República: 2.1 Planificación de las tecnologías de información, 2.3 Infraestructura tecnológica, 2.5 Administración de recursos financieros.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): PO4.7 Responsabilidad de aseguramiento de calidad de TI, PO8.1 Sistema de administración de calidad, PO8.2 Estándares y prácticas de calidad, PO8.6 Medición, monitoreo y revisión de la calidad.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“La metodología utilizada corresponde a una serie de pasos que se han repetido durante muchos años por parte de las diferentes áreas del departamento, sin embargo el documento descriptivo (la metodología) no se ha hecho...”

En relación con la calidad de las inversiones, en esa misma fecha comunicó lo

siguiente:

“Dentro de los procesos de adquisición, específicamente dentro de los requerimientos, las condiciones generales y de las especiales, se consideran los aspectos de calidad, nuestros concursos son abiertos y se adquiere lo que el mercado ofrece, en nuestro caso, vale la pena comentar, que contamos dentro de nuestra plataforma tecnológica de TIC, con una arquitectura de punta que soporta y cumple con alto grado de efectividad los requerimientos de la CNFL...”

RIESGO

Crear dependencia de los funcionarios que han venido definiendo y administrando las necesidades de inversión y en consecuencia, ocasionar una inadecuada administración del conocimiento.

Dificultad para justificar que los equipos que se están adquiriendo responden a necesidades de la empresa.

No atender oportunamente algunos requerimientos de los usuarios.

Aumentar las interrupciones del servicio, originadas por falta de capacidad o degradación del desempeño de los servidores.

No lograr los objetivos establecidos, un alto nivel de eficacia y eficiencia del DI como encargado del proceso.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Elaborar un documento formal que comprenda la metodología que se debe utilizar para determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores. Entre otros aspectos, es conveniente que incluya procedimientos de evaluación, los plazos, los responsables, los insumos y los productos respectivos.

2) Analizar la viabilidad de que en todo el proceso *“Implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (GR05-01-01)”* del DI, se aplique la metodología planteada en la recomendación N° 1.

E) REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA

OBSERVACION

En el DI no existe información que respalde los estudios efectuados (pronósticos) sobre las necesidades futuras de las capacidades de

infraestructura para servidores; que consideren las cargas de trabajo, el almacenamiento y las contingencias respectivas. Tampoco se observó la justificación técnica (con los costos de transición, riesgos tecnológicos, vida útil), por parte de los usuarios internos de los recursos asignados.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la Contraloría General de la República: 2.1 Planificación de las tecnologías de información, 2.3 Infraestructura tecnológica.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS3 Administrar el desempeño y la capacidad, DS3.1 Planeación del desempeño y la capacidad, DS3.3 Capacidad y desempeño futuros.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“La participación activa de nuestros clientes internos es escasa, por ejemplo puedo nombrar lo sucedido en este año 2013, se solicita a nivel general en la CNFL los requerimientos de Infraestructura, y no recibimos ninguna solicitud al respecto, solo contamos con la petición efectuada por medio de las F-459, insumo de ingreso que está considerado dentro de nuestro proceso “Dotar y Mantener la Infraestructura de TIC”.

“Se sigue lo mencionado en lo indicado en el punto anterior, las justificaciones técnicas se tienen y se logran cuando se hacen análisis respectivos, se hacen reuniones, y charlas técnicas con los expertos de la DTI, los cuales son los conocedores de la infraestructura de la CNFL, los requerimiento y las ventajas que conllevan realizar el cambio en el diseño, ya se ha indicado que para las extensiones futuras de capacidad se sigue la estrategia de “escalabilidad horizontal” debido al acelerado crecimiento e innovación en la tecnología.”

RIESGO

Dificultad para determinar si la asignación de recursos corresponde a la atención de necesidades.

Dificultad para optimizar el aprovechamiento de la infraestructura, los recursos y las capacidades de TI.

Limitar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en los acuerdos de niveles de servicio.

Delimitar la definición futura de las necesidades de inversión en infraestructura

para servidores.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Preparar periódicamente un documento formal que comprenda estudios (pronósticos) de las necesidades futuras de capacidad de infraestructura para servidores. Entre otros aspectos, es conveniente que consideren los requerimientos de carga de trabajo, almacenamiento y contingencias; así como la periodicidad con que este documento será elaborado.

2) Solicitar a los usuarios internos que en el proceso de definición de los requerimientos, incluyan la justificación técnica de los recursos necesarios; considerando costos de transición, riesgos tecnológicos y vida útil. Asimismo, es necesario que el DI respalde el análisis técnico cuando la modificación o asignación de recursos sea efectuada por esta dependencia.

F) ACUERDOS DE SERVICIO

OBSERVACIÓN

En el DI no se dispone de un documento que comprenda guías sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre esta dependencia y los usuarios, tales como indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio y de la relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados. Tampoco se observó la existencia de un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio, que incluya aspectos relacionados con la creación de requerimientos de servicio, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS1.1 Marco de trabajo de la administración de los niveles de servicio, DS1.2 Definición de servicios, DS1.3 Acuerdos de niveles de servicio, DS1.4 Acuerdos de niveles de operación, DS1.5 Monitoreo y reporte del cumplimiento de los niveles de servicio, DS1.6 Revisión de los acuerdos de niveles de servicio y de los contratos.

Norma ISO/IEC 20000-1:2005 Tecnología de la Información Gestión del Servicio: 6.1 Gestión de nivel de servicio, 6.2 Generación de informes del servicio, 7.2 Gestión de las relaciones con el negocio.

Norma ISO/IEC 20000-2:2005 Tecnología de la Información de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información: 6.1.2 Acuerdos de nivel de servicio.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“Contamos con las guías o ACL, autorizadas por la DTI a finales del año 2012, en estos momentos y con el apoyo del Sr. Luis Benavides se está en el proceso de su implementación. Dentro de la información proporcionada se adjuntaron los mismos.”

RIESGO

Dificultar la comunicación efectiva entre el DI y sus clientes, respecto de los requerimientos que se deben satisfacer y las necesidades de inversión, así como el monitoreo del cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

No atender de manera oportuna y efectiva diferentes problemas. relacionados con los servicios brindados por el DI, afectando así los procesos que tienen a su cargo los diferentes usuarios.

No disponer de puntos de referencia para propiciar el mejoramiento continuo y la calidad de los servicios ofrecidos.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Preparar un documento que comprenda las guías sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre el DI y los usuarios (es necesario considerar indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio y de relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados). En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, tomando en cuenta los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

(proceso de control)

2) Definir un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio del DI, que incluya aspectos relacionados con la definición de requerimientos,

servicios, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.
--

G) RESPALDO DE ADQUISICIONES

OBSERVACION

Mediante la revisión de solicitudes de adquisición de infraestructura y de bienes y servicios tramitadas por el DI, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No se logró evidenciar que se realicen estudios previos que respalden la necesidad de la adquisición, que incluyan alternativas de solución (diferentes de las que suministra el proveedor) y los respectivos requerimientos técnicos.

b) Las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramitan mediante el formulario F-459 para los sistemas de información centralizados, no son confeccionadas por el administrador técnico del sistema. Asimismo, las correspondientes a los sistemas descentralizados no son preparadas por el administrador del sistema. También se observó que no se adjunta la justificación técnica y presupuestaria, ni evidencia de coordinación entre el DI y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, estos formularios no cumplen los atributos que establece dicho documento.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI 3.1 Plan de adquisición de infraestructura tecnológica.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“Las necesidades han sido reales, cada Sección ha hecho el análisis respectivo y se adquiere lo que se necesita en cumplimiento de los programas sobre Adquisiciones anuales en Operación y en Inversión, no se realiza ninguna adquisición de manera caprichosa. Lo que no se hace es la redacción de un documento que se llame estudio técnico. Contamos con la evidencia de las reuniones, podemos generar a partir de ahora las bitácoras de cada reunión o charla técnica para evidenciar el cumplimiento de lo actuado.

Normalmente los usuarios no tienen ni el conocimiento ni la experiencia para definirnos cosas tan específicas, ellos solo presentan un requerimiento y la parte especializada la hacemos nosotros, hasta el momento cumplimos con lo especificado en nuestra ficha

de proceso, satisfacción del cliente como producto de salida.”

RIESGO

Dificultad para determinar si las adquisiciones corresponden a la atención de necesidades de la empresa.

Dificultad para efectuar la planeación del suministro de recursos y atender algunos requerimientos de los usuarios de manera eficaz, eficiente y oportuna.

Afectar la toma de decisiones y la administración de los recursos, principalmente el humano.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Incluir en las solicitudes de adquisición de infraestructura y de bienes y servicios que se tramiten en lo sucesivo, estudios previos que justifiquen las necesidades planteadas. Es conveniente que en estos documentos, se consideren alternativas de solución con los respectivos requerimientos técnicos (diferentes de los que suministra el proveedor).

(proceso de dirección)

2) Comunicar a los funcionarios que correspondan, que las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramiten para los sistemas de información centralizados, deben ser confeccionadas por el administrador técnico del sistema (según solicitud del usuario) y las correspondientes a los sistemas descentralizados, por el respectivo administrador del sistema. También se debe adjuntar la justificación técnica, contenido presupuestario y evidencia de la coordinación llevada a cabo entre el DI y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, es necesario verificar que cada formulario recibido cumpla los atributos definidos.

H) PROBLEMAS E INCIDENTES

OBSERVACION

En el DI no se dispone de una metodología formal para solucionar y administrar los problemas e incidentes relacionados con inversiones de infraestructura para servidores de TIC, que contenga al menos el servicio requerido, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. Tampoco se observó que exista una definición de los posibles problemas e incidentes que se pueden presentar en relación con estas inversiones, ni un registro formal de las solicitudes planteadas

a esta dependencia.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 4.5 Manejo de incidentes.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS10.1 Identificación y clasificación de Problemas, DS10.2 Rastreo y resolución de problemas, DS10.3 Cierre de problemas, DS10.4 Integración de las administraciones de cambios, configuración y problemas.

CAUSA

La jefatura del DI el 15-02-13 manifestó que la situación comentada se presenta debido a la confianza, la experiencia que se tiene en estas actividades y por recurso humano insuficiente.

RIESGO

Afectar negativamente los niveles de servicio, incrementar los costos y causar insatisfacción en los usuarios.

Limitar el conocimiento de las gestiones que realiza el DI para identificar las causas de los problemas e incidentes, así como las medidas que aplican para evitar su recurrencia.

Dificultar la obtención de aprendizaje relacionado con la ocurrencia de esos eventos.

Brindar respuestas que no sean apropiadas, efectivas ni oportunas, en casos que presenten problemas significativos.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Elaborar un documento que comprenda una metodología para definir y administrar los problemas e incidentes que se puedan presentar en relación con las inversiones de infraestructura para servidores de TIC. Es conveniente que en el documento planteado, entre otros aspectos se incluya el servicio requerido, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos; así como un registro de las solicitudes atendidas por esta dependencia con el estado actual de las mismas.

I) ADMINISTRACIÓN DE LOS CAMBIOS
OBSERVACION
No se evidenció que en el DI exista un documento que comprenda los estándares, procedimientos y herramientas para realizar la administración de los cambios de la infraestructura de servidores, que considere la evaluación del impacto tecnológico, la asignación de prioridades, el seguimiento del estatus, el reporte de autorización, revisión, evaluación, aprobación y registro correspondientes.

MARCO REGULATORIO
<p>Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica.</p> <p>Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2.6 Administración de cambios.</p> <p>Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI6.1 Estándares y procedimientos para cambios.</p> <p>Norma Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información – Requisitos (UNIT-ISO/IEC 27001:2006): A.10.1.2 Gestión de cambios control.</p> <p>Norma Tecnología de la Información. Gestión del Servicio, Parte 2 Código de Buenas Prácticas (UNIT-ISO/IEC 27002:2005): 10.1.2 Gestión de cambios.</p> <p>Norma Tecnología de la Información (UNIT-ISO/IEC 20000-1:2005): 9.1 Gestión de la configuración, 9.2 Gestión del cambio.</p>

CAUSA
<p>La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:</p> <p><i>“La DTI implementó a principios del año 2013 un sistema de control de cambios, donde ya participa la Sección de Administración de Red de Sistemas de Información, se trabaja para que la Sección Soporte de Infraestructura se integre al mismo, posteriormente seguiremos con el resto de las Secciones de DINFRA.</i></p> <p><i>Como apoyo de parte de la DTI para toda nuestra organización, ellos hicieron la herramienta para todos, por eso se indicó lo que comentas en tu pregunta. Ahora nos toca al resto de los grupos ponerlos en producción.”</i></p>

RIESGO
<p>Dificultad para disponer de información relevante de aspectos relacionados con el alcance, beneficios, prioridad, control y seguimiento de los cambios, que propicien la reducción de riesgos que pueden impactar negativamente la estabilidad o integridad de la infraestructura.</p> <p>Implantar cambios no autorizados y reducir la productividad.</p> <p>No determinar el impacto que la nueva infraestructura puede ocasionar en el servicio que se presta.</p>

RECOMENDACION
<p><i>(proceso de dirección)</i></p> <p>Elaborar un documento que comprenda los estándares, procedimientos y herramientas para realizar la administración de los cambios de la infraestructura de servidores. Es conveniente que entre otros aspectos, en este documento se incluyan las estrategias para la evaluación del impacto tecnológico, la asignación de prioridades, el seguimiento del estatus, los reportes, las autorizaciones, las revisiones, la aprobación y el registro oportuno de las modificaciones llevadas a cabo. Asimismo, es necesario tomar en cuenta lo indicado en los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.</p>

J) NIVEL DE OPERACION
OBSERVACION
<p>La jefatura del DI el 15-02-13 manifestó que se cuenta con un documento que comprende los procedimientos y responsabilidades para revisar la configuración de servidores, que propicie y controle un adecuado nivel de operación. Sin embargo, no fue suministrada evidencia que respalde esta actividad. Tampoco se determinó la existencia de un registro de las fallas a la que está expuesta la infraestructura de servidores (que entre otros aspectos incluya los servicios afectados, el tiempo sin servicio, los activos de hardware incluidos, la clasificación de las fallas, el análisis de tendencia, el análisis causa-raíz y la resolución e impacto en la disminución del desempeño).</p>

MARCO REGULATORIO
<p>Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación.</p> <p>Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT):</p>

PO 04.06 Roles y responsabilidades, PO9.3 Identificación de eventos, AI4.1 Plan para soluciones de operación, DS3.5 Monitoreo y reporte, DS10.1 Identificación y clasificación de problemas, DS10.2 Rastreo y resolución de problemas, DS10.3 Cierre de problemas, DS13.1 Procedimientos e instrucciones de operación, DS13.3 Monitoreo de la infraestructura de TI.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“Tal y como lo comentamos en la pregunta 1, dentro de este proceso de madurez en el Departamento, tenemos que complementar este desarrollo en la arquitectura tecnológica con procedimientos para la administración de la plataforma tecnológica.”

RIESGO

Dificultad para delimitar la responsabilidad de los funcionarios encargados de esta actividad, la transferencia del conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control.

Dificulta determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos planteados.

Crear dependencia de los funcionarios que actualmente ejecutan estas labores.

Dificultad para evidenciar la adecuada operación de los equipos.

Dificulta la administración de la calidad en el servicio prestado y lograr la satisfacción de los usuarios finales.

Pérdida de tiempo productivo mientras se determinan soluciones, en caso que la recuperación de errores resulte lenta.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Elaborar un documento que comprenda los procedimientos y responsabilidades de los funcionarios encargados de la administración de la infraestructura (revisión de la configuración de servidores), que propicie un adecuado nivel de operación. Una vez concluida esta actividad, es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias pertinentes.

2) Establecer formalmente un registro de las fallas que se presentan en la infraestructura de los servidores. Entre otros aspectos, es conveniente incluir los servicios afectados, el tiempo sin servicio, los activos de

hardware relacionados, la clasificación de las fallas, el análisis de tendencia, el análisis causa-raíz y la resolución e impacto en la disminución del desempeño.

3.1.1.4 Nota 1001-0250 enviada el 19 de agosto

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Procesamiento Comercial-SIPROCOM)

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, la administración y la funcionalidad del Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM); 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; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la contratación de servicios para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

RESULTADOS

A) ADMINISTRACION

OBSERVACION

En el alcance de la gestión de administración del Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM), además del enlace con la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) para el soporte de la infraestructura y del software del aplicativo, se identificaron una serie de actividades propias de la funcionalidad del sistema administrado y de los procesos comerciales de la CNFL (ver anexo N° 1). Sin embargo, no se observó la existencia de un documento formal que comprenda el detalle de las funciones y responsabilidades de cada una de dichas actividades.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.2 Requisitos de

las actividades de control.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT):
PO.04.06 Roles y responsabilidades.

CAUSA

La funcionaria encargada del Area Administración SIPROCOM, manifestó que se ha venido trabajando sobre este tema y que muchas de las actividades realizadas se originan de la administración del sistema anterior (SASE). También indicó que es necesario tomar en cuenta los recursos disponibles y que la prioridad es mantener "estable" el sistema, por cuanto el mismo todavía se encuentra en desarrollo y está sujeto a cambios.

RIESGO

Dificulta delimitar la responsabilidad correspondiente, la transferencia del conocimiento hacia otras personas, el ejercicio de las labores de control y aumenta la dependencia de algunos funcionarios.

Dificultad para determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos.

Ocasionar que los servicios no se brinden de forma oportuna.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda el detalle de las funciones y responsabilidades de la gestión de administración del SIPROCOM, que incluya la revisión y validación de la matriz de asignación de responsabilidades (ver anexo N° 1). Una vez concluida esta actividad, es necesario que sea oficializada mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

B) RIESGOS

OBSERVACION

Se determinó que existe evidencia documental sobre la gestión de riesgos de los procesos de la Dirección Comercial y un cuadro de gestión de riesgos del Proyecto PROCOM, incluyendo riesgos identificados para la Fase III y referentes a la administración del sistema. Sin embargo, no se observó respaldo de que se hubiera realizado un análisis sobre la identificación y gestión de los riesgos de diferentes procesos (comerciales y otros) relacionados con el sistema automatizado que los soporta (SIPROCOM).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 3.3 Vinculación con la planificación institucional.

Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) emitidas por la CGR: 2.7. Responsabilidad del SEVRI, 4.6. Revisión de riesgos.

CAUSA

La jefatura del Departamento Consumidores, el jefe de la Sección Administración de Sistemas y la encargada del Área Administración SIPROCOM, manifestaron que el tratamiento de riesgos en la CNFL se efectúa por procesos.

No obstante, en este caso particular por tratarse de un sistema tan importante para la CNFL, la Auditoría Interna considera que es conveniente realizar la identificación y gestión de riesgos de los diferentes procesos asociados directamente al sistema en producción que los soporta.

RIESGO

No disponer oportunamente de información que contribuya a evaluar, planificar y tomar acciones correctivas para minimizar los riesgos de las actividades que se ejecutan mediante el aplicativo SIPROCOM.

RECOMENDACION

(proceso de riesgos)

Efectuar un análisis sobre la identificación y gestión de los riesgos de diferentes procesos (comerciales y otros) relacionados con el sistema automatizado que los soporta (SIPROCOM). Con base en los resultados obtenidos, es conveniente documentar las conclusiones y recomendaciones que deben ser enviadas a las instancias que correspondan.

C) INCIDENTES

OBSERVACION

Los encargados de la gestión de administración del SIPROCOM, atienden razonablemente los requerimientos de los servicios planteados por sus usuarios. No obstante, en un reporte de control se refleja que una cantidad significativa de los mismos tienen varios días de atraso.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.10 Administración de problemas e incidentes.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes.

CAUSA

La encargada del Area Administración SIPROCOM manifestó que no existían atrasos en la atención de incidentes, que lo que estaba pendiente era realizar operativamente el cierre final del evento por parte del usuario final que lo solicitó, pues estaban teniendo problemas con ese último paso.

También indicó que otra causa que afecta el control de los incidentes en forma general, es que ellos no tienen acceso "en línea" de forma integral al "Sistema Atención de Averías", por lo que no pueden ver los casos que le trasladan a la DTI.

RIESGO

Interpretar que los problemas e incidentes no son resueltos oportunamente y en caso que no exista un mecanismo eficiente de monitoreo de los mismos, los usuarios no estarían informados sobre el estado de sus consultas y requerimientos.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Realizar las acciones que correspondan para que el cierre final del evento se realice oportunamente.

2) Efectuar las gestiones que correspondan para que la administración del SIPROCOM disponga de acceso "en línea" de forma integral al "Sistema Atención de Averías", de manera que puedan realizar el seguimiento de los incidentes que le trasladan a la atención de la DTI.

D) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
No se observó la existencia de un documento formal, que comprenda los procedimientos que se deben utilizar para llevar a cabo la administración de cuentas de usuario en el aplicativo SIPROCOM.
MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e), 4.5.1 Supervisión constante. Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 5.8 Control de sistemas de información. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS5.3 Administración de identidad, DS5.4 Administración de cuentas del usuario, DS5.5 Pruebas, vigilancia y monitoreo de la seguridad.
CAUSA
La encargada del Area Administración SIPROCOM manifestó que paulatinamente se ha venido trabajando en la redacción de funciones y procedimientos y precisamente con la presencia de las auditorías es cuando toman mayor consciencia de la importancia de la documentación.
RIESGO
Dificultad para establecer la responsabilidad correspondiente, la transferencia del conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control. Aumentar la dependencia de algunos funcionarios, determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos planteados.
RECOMENDACION
<i>(procesos de control)</i> Preparar un documento formal, que comprenda los procedimientos que se deben seguir para llevar a cabo la gestión de la administración de cuentas de usuario en el aplicativo SIPROCOM. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario determinar y establecer los criterios pertinentes. Asimismo, una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento elaborado mediante la aprobación de las instancias respectivas.

E) BITACORAS DE AUDITORIA

OBSERVACION

Se determinó que como parte de la gestión de la seguridad del SIPROCOM se lleva a cabo una serie de actividades importantes, entre las cuales puede mencionarse la capacidad de definir bitácoras o pistas de auditoría para registrar los cambios efectuados a los datos, ya sea por la ejecución de acciones o de procesos. Sin embargo, no se suministró evidencia documental de que se realice una revisión permanente, pro-activa y oportuna de estas bitácoras o pistas de auditoría, así como de las acciones que serían aplicadas con base en los resultados obtenidos del análisis del contenido de las mismas.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.5 Control de acceso.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.5 Garantizar la seguridad tecnológica, 3.11 Administración de datos.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI2.3 Control y posibilidad de auditar las aplicaciones.

CAUSA

La persona designada para ejecutar la tarea citada, el 29-07-13 manifestó lo siguiente:

"...Esto se debe a la necesidad de emplear mi tiempo en revisión de incidentes asignados, atención de correos de usuarios con problemas, solicitudes por medio del Communicator y ejecución de pruebas en el sistema. Por esta razón el tiempo para revisar de forma proactiva las bitácoras se reduce drásticamente, quedando únicamente la opción de atender consultas directas sobre modificaciones en datos".

RIESGO

No aprovechar la posibilidad que tiene el aplicativo de detectar oportunamente actividades inusuales o inadecuadas que podrían requerir una atención inmediata.

RECOMENDACION

(procesos de control)

Efectuar la revisión permanente, pro-activa y oportuna de las bitácoras o pistas de auditoría definidas en el SIPROCOM, como parte de la gestión de

la seguridad en los datos. Asimismo, es conveniente documentar las acciones que serán aplicadas con base en los resultados obtenidos del análisis del contenido de las mismas.

F) PLAN DE CONTINUIDAD
OBSERVACION
Referente a la evaluación del tema de continuidad de los servicios en relación con el SIPROCOM, se recopiló un documento que contiene el Plan de Contingencia del Departamento Consumidores, con fecha 25-03-03. También se observó que sobre este tema existe un documento que incluye una presentación de la Dirección Comercial para la Gerencia, con fecha de noviembre de 2008. El sistema actual se encuentra en operación desde abril de 2011, pero la documentación sobre el tema citado se preparó cuando el sistema anterior (SASE) se encontraba en funcionamiento. Al respecto, no se determinó la existencia de un documento que comprenda las conclusiones y recomendaciones del análisis sobre las implicaciones que tendría el nuevo sistema (SIPROCOM) en el plan de contingencia respectivo.
MARCO REGULATORIO
Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4 Gestión de la seguridad de la información, 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.4. Aseguramiento de la continuidad del servicio. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 04 Garantizar la continuidad del servicio.
CAUSA
El jefe del Departamento Consumidores, el jefe de la Sección Administración de Sistema y la encargada del Area Administración SIPROCOM, manifestaron que se encuentra en desarrollo la actualización del "Plan de Continuidad de los Servicios". También indicaron que el "Plan de Contingencia" se establece desde el punto de vista de los procesos comerciales y en caso de no contar con el sistema automatizado, las transacciones básicas se realizan manualmente mediante el formulario F-363 (Orden de referencia).
RIESGO
Dificultar la ejecución oportuna de acciones para mantener la continuidad del

servicio en casos de contingencias (interrupciones imprevistas).

Originar dependencia de los funcionarios a cargo de la gestión ordinaria del servicio, así como desvirtuar los lineamientos de uso, roles y responsabilidades, procedimientos, procesos de comunicación y enfoque de pruebas.

RECOMENDACION

(proceso de riesgos)

Analizar las implicaciones que tendría el SIPROCOM en el Plan de Contingencia del Departamento Consumidores. Con base en los resultados obtenidos, documentar las respectivas conclusiones y recomendaciones, así como remitirlas a las instancias pertinentes para que realicen las acciones que correspondan.

3.1.1.5 Nota 1001-0251 enviada el 19 de agosto

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Mantenimiento de Alumbrado Público-SIMAP)

DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, la administración y la funcionalidad del Sistema Mantenimiento de Alumbrado Público (SIMAP); 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; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la contratación de servicios para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

RESULTADOS

A) SEGURIDAD LOGICA

OBSERVACION

El administrador del Sistema Mantenimiento Alumbrado Público (SIMAP) es responsable de analizar, determinar, crear y reactivar los usuarios del sistema. También define los permisos y roles que le corresponden a los mismos, para lo cual solicita el visto bueno de la jefatura respectiva. Sin embargo, se determinó

que esta actividad no es realizada directamente por dicho funcionario, pues la lleva a cabo un DBA (administrador de base de datos) del Área Soporte Técnico del Departamento Infraestructura, el cual contribuye a la creación, modificación y borrado de usuarios, así como a la asignación de los roles y privilegios a nivel de la base de datos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 5.8 Control de sistemas de información, 5.9 Tecnologías de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones, inciso a), 1.4.5 Control de acceso, inciso e).

CAUSA

El administrador del sistema el 12-06-13 manifestó lo siguiente:

“...para incorporar o modificar nuevos usuarios se maneja todo a través de la DTI, no se tiene habilitado el módulo de mantenimiento...”

El analista programador del SIMAP en la DTI, el 01-08-13 indicó lo siguiente:

“...se había incluido un módulo de seguridad, pero el mismo es de difícil configuración y presentaba inconvenientes que subsanamos utilizando el Single Sing On, logrando incorporar esta funcionalidad dentro de la nueva versión del SIMAP...”

Cabe mencionar que no se suministró evidencia documental sobre la viabilidad de incorporar esta funcionalidad en la etapa de rediseño del SIMAP.

RIESGOS

Utilizar códigos de usuarios en la ejecución de transacciones no autorizadas.

Afectar la integridad, confiabilidad y seguridad de la información incluida en el SIMAP.

No disponer de una definición clara de la responsabilidad de la propiedad de los datos y las aplicaciones que soportan los procesos claves del SIMAP.

Afectar la eficacia de las labores del administrador del sistema, al recargar labores al administrador de la base de datos.

Dificultad para efectuar un monitoreo periódico que permita promover la

seguridad y administración de los niveles de acceso (privilegios) para cada usuario.

Presentar atrasos en los servicios que se le brindan al usuario interno.

RECOMENDACION

(proceso de riesgos)

Coordinar con la Sección Sistemas de Información Técnicos, la viabilidad de incorporar en el rediseño de los módulos del SIMAP, aspectos relacionados con la administración de la seguridad de los usuarios (creación, modificación, borrado, asignación de roles y privilegios a nivel de la base de datos). En ese sentido, es necesario que esta actividad sea efectuada directamente por el administrador del sistema. Asimismo, es conveniente que este funcionario defina los mecanismos que se requieren para controlar periódicamente el acceso de los usuarios al sistema.

B) RECURSOS DISPONIBLES

OBSERVACIÓN

Se determinó que entre el administrador del SIMAP y las Secciones Sistemas de Información Técnicos y Soporte de Infraestructura, no existe coordinación relacionada con la revisión periódica (monitoreo) de la capacidad, disponibilidad y desempeño de los recursos de la base de datos de este sistema. Tampoco se suministró evidencia de las gestiones que se han llevado a cabo para la ejecución de esta actividad.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1. Actividades de control.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, incisos b) y c).

CAUSA

El administrador del sistema el 12-06-13 manifestó lo siguiente:

“...con respecto al servidor donde radica la base de datos, es un recurso que está ubicado y se administra en la DTI...”.

El funcionario encargado de esta actividad en la Sección Soporte de Infraestructura, el 12-07-13 indicó lo siguiente:

"...Esto se debe a los términos y alcance de las licencias, y por lo tanto se priorizó las bases de datos que se monitorean".

RIESGO

Afectar la continuidad de los servicios que brinda el Departamento Alumbrado Público mediante el SIMAP.

Dificultad para determinar si los recursos con los que cuenta la infraestructura que soporta el sistema, son óptimos para atender las necesidades de disponibilidad que requieran los usuarios del SIMAP.

Afectar la atención oportuna de acciones para la continuidad del servicio en caso de una contingencia (interrupciones imprevistas).

RECOMENDACION

(proceso de control)

Establecer un mecanismo para llevar a cabo la revisión periódica de la capacidad, disponibilidad y desempeño de los recursos de la base de datos del SIMAP. En ese sentido, es conveniente coordinar lo que corresponda con las Secciones Sistemas de Información Técnicos y Soporte de Infraestructura. Asimismo, documentar las gestiones que se realicen para llevar a cabo la ejecución de esta actividad.

3.1.2 AREA COMERCIAL

3.1.2.1 Nota 1001-0139 enviada el 13 de junio

ASUNTO: recibir y analizar requerimientos (este tema se evaluó en la Sección Servicios en Línea-Agencia Virtual)

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 al cliente mediante la Agencia Virtual; el cumplimiento de la Ley 8220 (sobre protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos); los procedimientos aplicados para controlar la ejecución de los trámites realizados por los clientes; los requisitos establecidos en las solicitudes y su 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.

RESULTADOS

A) ATENCIÓN AL CLIENTE

OBSERVACION

Referente a la atención al cliente que lleva a cabo la Agencia Virtual que está a cargo de la Sección Servicios en Línea (SSL), se observaron las siguientes situaciones:

a) En el apartado “Consultas y trámites” que se encuentra disponible en el sitio web de la CNFL, se detalla el título de las opciones que el cliente puede utilizar por medio de la Agencia Virtual. No obstante, se determinó que en algunas de ellas (*Solicitud de estudio de daños a bienes muebles e inmuebles, Solicitud para estudio por pago no registrado, Solicitud de desconexión del servicio, Solicitud para el traslado interno del medidor, Solicitud de alumbrado público, Solicitud de homologación de luminarias de alumbrado público, Solicitud de aporte de luminarias ornamentales de alumbrado público*), el cliente no puede realizar la gestión requerida porque únicamente se indica una descripción del trámite o consulta, los requisitos y el procedimiento para plantearlo ante las dependencias respectivas. Por lo tanto, para que la SSL atienda la solicitud el cliente debe enviar un correo al casillero 800energia@cnfl.go.cr.

b) En otros trámites la información que se suministra es incompleta para el cliente. En el caso de solicitudes relacionadas con los requisitos de factura para no videntes y para la desconexión del servicio, se indica "Pagar el depósito de garantía aprobado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos correspondiente al servicio solicitado", pero no se detalla cuál es el monto que debe ser cancelado. En la solicitud para el traslado interno del medidor, tampoco se informa la suma respectiva.

c) La Agencia Virtual no dispone de formatos para que el cliente incluya información relacionada con la gestión de las consultas y trámites solicitados en línea.

d) Los requisitos que deben cumplir los clientes para gestionar las solicitudes y trámites de los servicios ofrecidos por la CNFL mediante la Agencia Virtual, son diferentes de los establecidos en otros medios de uso interno (SIPROCOM, SGI, Análisis Administrativo).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.1 Sistemas de información.

Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos: artículo 36 Consultas sobre trámites; artículo 47 Responsabilidad disciplinaria del funcionario público responsable del trámite y de los superiores jerárquicos; artículo 48 Sanciones; artículo 62 Disponibilidad de la información; artículo 66 De la responsabilidad de las instituciones que operen dentro del sistema digital.

CAUSA

La jefatura de la SSL el 03-04-13 manifestó lo siguiente:

“Al determinar que los requisitos no se encuentran estandarizados, ni actualizados en los diferentes medios que se publican (SIPROCOM, SGI, Análisis Administrativo, MEIC, Agencia Virtual)., se conformó una comisión institucional que se encuentra analizando la situación, y que deberá presentar un informe con los requisitos unificados y actualizados para proceder a publicarlos oficialmente en todos los medios disponibles. No obstante, a la fecha no se dispone de esa información, y esto ocasiona confusión en el servicio que se le ofrece al cliente, afectando la imagen institucional”.

Dicha jefatura, el 05-06-13 en la conferencia final también comunicó lo siguiente:

“Los cálculos de montos por garantía son variables porque dependen de la carga del servicio solicitado y de la tarifa vigente. Para elaborar formatos se requiere información oficial de la Comisión. Lo anterior se presenta debido a que la agencia virtual es un proceso dinámico que se encuentra propenso a mejoras continuas.”

RIESGO

Recibir sanciones por el incumplimiento de los artículos N°47 y N°48 del Decreto ejecutivo N° 37045-MP-MEIC.

Ocasionar inconvenientes a los clientes y afectar la imagen de la CNFL, debido a que no pueden llevar a cabo sus transacciones directamente mediante la Agencia Virtual.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones a la jefatura de la SSL para que realice una revisión

general de la información que debe estar disponible en las consultas, trámites y formatos que utilizan los clientes mediante la Agencia Virtual. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan. Asimismo, es conveniente considerar las medidas que serán llevadas a cabo para subsanar los aspectos indicados en los puntos del a) al d) de esta observación.

B) ADMINISTRACION DE LA AGENCIA VIRTUAL

OBSERVACIÓN

No se observó la existencia de un documento formal, que comprenda las funciones y responsabilidades de la persona encargada de la administración de la Agencia Virtual. También se determinó que no se encuentra disponible un procedimiento para regular las actividades que son ejecutadas mediante esta agencia.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5 Estructura organizativa; 2.5.1 Delegación de funciones; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 4.5.1 Supervisión constante.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): proceso PO 04.06 Roles y responsabilidades.

CAUSA

El 03-04-13 la jefatura de la SSL comunicó lo siguiente:

“No se cuenta con un documento que establezca las responsabilidades de la Sección Servicios en Línea sobre la Agencia Virtual, ni un reglamento sobre su funcionamiento. Cabe destacar que dentro de la Agencia Virtual se incluyeron trámites y consultas que no corresponden a la Dirección Comercial sino a La Dirección Distribución y a la Dirección Innovación y Eficiencia Energética...

...el nuevo portal empresarial empezó a regir a partir de febrero del año en curso, y como parte del portal se incluyó la Agencia virtual con algunas modificaciones y mejoras, sin embargo, aún se encuentra pendiente la definición de los responsables de su operación”.

RIESGO

Dificultad para establecer las responsabilidades correspondientes, la transferencia del conocimiento hacia otras personas, efectuar las tareas de control interno referidas a esta actividad, determinar oportunamente si las labores realizadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos

planteados. También aumenta la dependencia de algunos funcionarios y podría ocurrir que los servicios no se brinden de forma oportuna.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Girar instrucciones para que se elabore un documento que describa las funciones y responsabilidades del funcionario encargado de la administración de la Agencia Virtual en la SSL. Asimismo, es conveniente preparar un procedimiento referido a las actividades que se ejecutan mediante esta Agencia. Una vez concluida estas actividades, es necesario oficializar dichos documentos mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

C) INDICES DE GESTION

OBSERVACIÓN

En los informes de gestión de la SSL se incluye el indicador “Cantidad de contactos del cliente por diferentes canales (llamadas, Agencia Virtual, chat, correo y fax)”. No obstante, en los reportes elaborados a partir de febrero de 2013 esta información no se presenta oportunamente.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La jefatura de la SSL el 03-04-13 manifestó lo siguiente:

“El indicador de gestión relacionado con transacciones electrónicas “Cantidad de contactos totales por medios electrónicos”, incluye información general sobre los medios electrónicos que utilizan los clientes, para el reporte de este indicador se solicita la información a la encargada del Portal Empresarial.

Esta situación se presenta desde la actualización del portal Empresarial, a la fecha no se ha efectuado la gestión ante la administradora del portal, para solicitarle las claves de acceso para obtener directamente la información con el detalle que sea requerido.”

RIESGO

No disponer de criterios objetivos para evaluar y supervisar la cantidad de consultas planteadas por los clientes, el resultado del tiempo de respuesta empleado en la atención de cada una de ellas, efectuar el respectivo

seguimiento; así como medir la eficiencia, efectividad, desempeño y calidad de los servicios suministrados por la SSL.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Girar instrucciones para que la SSL coordine con la administradora del portal empresarial, el suministro oportuno de los indicadores relacionados con la cantidad de contactos del cliente por diferentes canales, de manera que estos puedan ser incluidos en los informes que prepara esta dependencia. Asimismo, es necesario definir la periodicidad y los plazos con que se requiere disponer de esta información.

D) CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

OBSERVACIÓN

Como resultado de la evaluación de la calidad de los servicios brindados al cliente por la Agencia Virtual, se determinaron las siguientes situaciones:

a) La jefatura de la SSL no dispone de un mecanismo que le permita monitorear oportunamente la calidad de la atención que se le brinda al cliente mediante la Agencia Virtual.

b) No se observó evidencia de que hubiera sido realizado un estudio para conocer cuál es la percepción del cliente sobre el servicio brindado mediante la Agencia Virtual. Al respecto, se determinó que este tema no se incluyó en el "Estudio de Cliente Incógnito", efectuado por la compañía LAO Marketing en julio de 2012.

La jefatura de la SSL el 03-04-13 manifestó lo siguiente:

“La SSL no se dispone de un mecanismo para evaluar la calidad del servicio que se brinda al cliente a través de la agencia virtual, sin embargo mensualmente mediante la revisión de una muestra se elabora un estudio de todas las solicitudes que se generan en la SSL (independientemente si son producto de una consulta telefónica o virtual), y los resultados obtenidos se presentan en el informe de gestión mensual.”

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad; 5.7 Calidad de la comunicación.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de

Información y Comunicaciones: 1.10 Administración de la calidad.

Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos: artículo 67° De las denuncias electrónicas.

CAUSA

En el Manual de la Sección Servicios en Línea (Código 4240 M 01) no se incluyen aspectos relacionados con el monitoreo de control de calidad de los servicios brindados mediante la Agencia Virtual.

En el "Estudio de Cliente Incógnito" no se han considerado consultas relacionadas con la percepción del cliente sobre el servicio brindado mediante la Agencia Virtual.

RIESGO

Dificultad para efectuar la evaluación del desempeño y medir la calidad de los servicios ofrecidos por la Agencia Virtual; así como disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos al ejecutar esta actividad, que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

1) Girar instrucciones para que en la SSL se implemente un mecanismo que contribuya a controlar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes mediante la Agencia Virtual. Es conveniente incluir esta información en el Manual de la Sección Servicios en Línea y una vez llevada a cabo esta labor, gestionar la aprobación de las instancias que correspondan.

(proceso de dirección)

2) Girar instrucciones para que la SSL coordine las acciones necesarias, para que se analice la viabilidad de que en los estudios de Cliente Incógnito que son llevados a cabo en la CNFL, se incluya un aspecto relacionado con la percepción de los clientes sobre el servicio recibido mediante la Agencia Virtual.

E) SOLICITUDES DE LOS CLIENTES

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de correos electrónicos del casillero *800energia@cnfl.go.cr* emitidos por la SSL en respuesta de solicitudes planteadas por los clientes, se determinaron los siguientes aspectos:

a) No se incluye el nombre del funcionario responsable de atender la consulta, ni el número de consecutivo que corresponde. En el inciso 4) del punto 7.3.1 del Manual de la Sección Servicios en Línea se indica:

“...a. Para dar respuesta a los correos del cliente se deberá seguir el formato establecido para el mismo, el cual debe contener al menos: número de consecutivo, año, cuerpo del correo en letra Arial 10 o Verdana 10 en color negro, firma de la persona que remite la respuesta.”

Asimismo, en el artículo 8º (Derechos de los ciudadanos) del Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, se establece:

“Los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos: b) Identificar al funcionario o funcionarios públicos responsables del trámite de la Administración Pública que tramitan su petición.”

b) El control de los correos que incluyen las solicitudes de los clientes que se reciben en este casillero y que se utiliza para la elaboración del informe mensual y efectuar el respectivo seguimiento, se realiza de forma manual.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.2 Flexibilidad de los sistemas de información.

Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos: artículo 8º Derechos de los ciudadanos.

Manual de la Sección Servicios en Línea: punto 7.3.1 Correo electrónico, inciso 4).

CAUSA

La jefatura de la SSL el 03-04-13 manifestó lo siguiente:

“El Manual de la Sección Servicios en Línea se modificó y se encuentra en proceso de aprobación en Análisis Administrativo, con lo cual subsanará esta situación. Asimismo, en el Plan de Acción de la SSL se incluyó realizar una solicitud a la Sección Telemática para automatizar el control de los correos electrónicos (se adjuntó copia del documento). No obstante, a la fecha únicamente se ha realizado la primera de las acciones, la segunda está en proceso de ser gestionados en los

próximos meses.”

RIESGO

Afectar la imagen de la CNFL por el incumplimiento del Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Dificultad para delimitar la responsabilidad de los funcionarios que atienden las solicitudes de los clientes mediante la Agencia Virtual.

Utilizar información errónea en los datos relacionados con las solicitudes de los clientes que se reciben en el casillero y que se incluyen en los informes que elabora la SSL, lo que afectaría la respectiva toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones para que los funcionarios que atienden las solicitudes planteadas por los clientes mediante el casillero 800energia@cnfl.go.cr, en los correos electrónicos de respuesta consideren todos los requisitos establecidos en el inciso 4) del punto 7.3.1 del Manual de la Sección Servicios en Línea y en el artículo 8º (Derechos de los ciudadanos) del Reglamento de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

2) Girar instrucciones a la SSL para que realice el seguimiento de la solicitud planteada a la Sección Telemática de la Dirección Tecnologías de la Información, con el propósito de disponer en forma automatizada del control de los correos electrónicos que son emitidos por los clientes para efectuar gestiones mediante la Agencia Virtual.

3.1.2.2 Nota 1001-0152 enviada el 28 de junio

ASUNTO: *contratación de bienes y servicios, administración de servicios contratados (este tema se evaluó en la Dirección Comercial)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el contenido presupuestario de las adquisiciones de equipo especializado; las especificaciones del cartel; las recomendaciones técnicas del concurso respectivo; el precio de compras similares anteriores; la

aprobación de las compras de equipos de tecnología especializada por parte del nivel correspondiente; la justificación de la necesidad real de la adquisición; el informe con los resultados de las pruebas realizadas en el caso de equipos electromecánicos.

A) PRESUPUESTO Y PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
A.1 ACTIVIDAD
Establecer si para realizar las adquisiciones respectivas, se dispone del presupuesto que cubre el monto de la compra y esta obedece a atender una necesidad que coadyuve al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de cada dependencia evaluada.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de documentación que respalda las adquisiciones de tecnología especializada, se determinó que las mismas disponían de contenido presupuestario y fueron tramitadas para atender necesidades que contribuyeran al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de la Dirección Comercial (DC).

B) ESPECIFICACIONES Y RECOMENDACIONES DE ADJUDICACION
B.1 ACTIVIDAD
Analizar si las especificaciones del cartel respectivo fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes, así como que la recomendación técnica está sujeta al análisis requerido.
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los expedientes de las adquisiciones tramitadas por la DC, se determinó que cada una de ellas cuenta con las autorizaciones que reflejan que las especificaciones de cada cartel fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes (mediante un memorando o una solicitud de cotización de materiales, en cuyo caso existe un funcionario responsable). Asimismo, para cada adquisición existe un estudio que comprende la respectiva recomendación técnica; en los casos de concursos de adquisición, se dispone de la aprobación de la Comisión de Análisis de Licitaciones.

C) PRECIOS DE COMPRAS ANTERIORES
C.1 ACTIVIDAD
Observar si en la documentación que se presenta a las dependencias encargadas de aprobar la compra del equipo especializado, se anotan los precios de adquisiciones anteriores similares. En el caso de artículos menores, debe consignarse la cantidad en existencia y la justificación de la necesidad.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los expedientes de adquisiciones tramitadas por la DC,

se determinó que se está anotando el precio de las compras anteriores de equipo especializado similar o igual. Asimismo, en los casos que se va a adquirir equipo diferente, esa situación se indica en la justificación de la recomendación técnica. Además, no se observó compra de artículos menores.

D) APROBACION DE COMPRAS

D.1 ACTIVIDAD

Examinar si las compras de equipos de tecnología especializada fueron aprobadas por el nivel que corresponde, si obedecen a estudios previos que determinen la necesidad real de la adquisición en los que se consideraron otras alternativas de solución y los diferentes requerimientos técnicos.

D.2 RESULTADOS

Mediante el análisis de los expedientes de las compras de equipo de tecnología especializada tramitadas por la DC, se determinó que fueron aprobadas y autorizadas por el nivel correspondiente (considerando que este es un requisito establecido para las solicitudes en el SIACO). También se verificó que se cuenta con evidencia suficiente que respalda los estudios realizados para determinar la necesidad real de la adquisición, así como las diferentes alternativas de solución y de requerimientos técnicos.

E) CARACTERISTICAS TECNICAS

E.1 ACTIVIDAD

Comprobar si las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva; así como si existen informes con el resultado de las pruebas realizadas, en caso de ser equipos electromecánicos.

E.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de la documentación que respalda las adquisiciones seleccionadas, así como de las especificaciones técnicas del cartel y de la oferta adjudicada; se comprobó que las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos por la DC, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva. Asimismo, cuando corresponde existen certificados, informes y protocolos de las pruebas realizadas a los equipos electromecánicos, según lo solicitado en las especificaciones definidas.

F) UTILIZACION DE LOS EQUIPOS ADQUIRIDOS

F.1 ACTIVIDAD

Establecer si los equipos de tecnología especializada adquiridos se están utilizando eficientemente, según las necesidades definidas.

F.2 RESULTADOS

Mediante visitas al campo, se verificó que los equipos de tecnología

especializada adquiridos, se están utilizando de conformidad con los objetivos planteados y según las necesidades establecidas en la documentación que respalda su compra.

3.1.2.3 Nota 1001-0209 enviada el 29 de julio

ASUNTO: *gestión de cobro y devoluciones de dinero (este tema se evaluó en las Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Secciones Control de Pagos, Control Técnico Comercial)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la gestión de cobro y devoluciones de dinero; las entregas parciales de dinero; los depósitos diarios de la recaudación; la información enviada a la Sección Tesorería; las inconsistencias de pago; los faltantes y sobrantes de los cajeros; la eliminación de las facturas pendientes; el período medio de cobro; la conciliación de los ingresos y los egresos; el plan de contingencia; la aplicación de la normativa vigente; la desconexión de los servicios; las pérdidas técnicas y comerciales de energía; así como el cumplimiento de políticas para el traspaso de cuentas pendientes a incobrables.

RESULTADOS

A) INDICADORES DE GESTIÓN

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de los indicadores de la gestión de cobro que realizan las sucursales, se determinaron los siguientes aspectos:

a) En los informes de gestión mensuales que elaboran las sucursales no se incluye información relacionada con el indicador de gestión: *“Periodo medio de cobro”*. En la Dirección Comercial se dispone de esta información únicamente de forma consolidada y no por sucursales.

b) La meta del 2013 (98%) para el indicador *“% Recuperación de la facturación”* no ha sido cumplida (en febrero, marzo y abril fueron catalogados como malos y mayo como regular, en función de los resultados obtenidos).

c) La meta establecida del 2013 (26 días) para el indicador “Período medio de cobro” no ha sido cumplida (en febrero, marzo y abril fue catalogado como regular con base en los valores obtenidos).

Cabe mencionar que no se observó la existencia de un documento que comprenda las acciones que serán ejecutadas para cumplir las metas definidas para estos indicadores.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información. 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La Dirección Tecnologías de la Información (DTI) no ha ejecutado la solicitud de mantenimiento N° 206 de marzo de 2012, mediante la cual le fue planteado que el SIPROCOM suministre la información que permita formular el indicador "Período medio de cobro" por sucursal y no solo en forma consolidada. Al respecto, en la nota N°4001-140 del 22-05-13 la jefatura de la Dirección Comercial le indicó al jefe de la DTI lo siguiente:

"Me permito solicitarle se sirva indicar el estado de avance del mantenimiento N. 206, solicitado en marzo del 2012, relacionado con la necesidad de que SIPROCOM suministre la información para el indicador “Período medio de cobro” (PASTP) por sucursal y no solo en forma consolidada, tal como se obtiene a la fecha.”

Referente a lo mencionado en los incisos b) y c) de esta observación, funcionarios del Sistema de Gestión Integrado manifestaron que la situación comentada se presenta por el efecto de los aumentos tarifarios, los feriados de Semana Santa y los asuetos por las visitas presidenciales.

RIESGOS

Dificultad para supervisar los resultados de las labores relacionadas con la gestión de cobro.

Podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades y la evaluación del desempeño en la gestión de cobro que se lleva a cabo en las sucursales.

Dificultad para determinar si las labores relacionadas con la gestión de cobro se ejecutan en forma eficiente, así como tomar decisiones en forma oportuna.

Dificultad para determinar el cumplimiento de las metas planteadas por la Dirección Comercial en relación con la gestión de cobro.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Indicar a la DTI que le comunique las razones que han ocasionado que la solicitud del mantenimiento N° 206 de marzo de 2012, no haya sido atendida a la fecha. Es conveniente coordinar con esa dependencia la viabilidad de que este requerimiento sea concluido a la brevedad.

2) Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales para que una vez que la información relacionada con el indicador “*Periodo medio de cobro*” esté disponible, se incluya en los informes de gestión mensuales.

(proceso de dirección)

3) Girar instrucciones para que se elabore un documento que comprenda las acciones que serán efectuadas para cumplir en el 2013 las metas establecidas para los indicadores relacionados con el “% *Recuperación de la facturación*” y el “*Período medio de cobro*”. Es necesario definir los plazos y los funcionarios responsables que se encargarán de llevar a cabo esta actividad.

B) ANALISIS DE INCONSISTENCIAS

OBSERVACIÓN

En el proceso de análisis de inconsistencias, la verificación de las lecturas de los medidores mediante el listado “*Modificación por inspección*” está siendo realizada en forma manual. Al respecto, no se observó la existencia de algún documento que comprenda las causas de que este proceso no se lleve a cabo de forma automatizada, ni las acciones que serán aplicadas para incorporarlo al SIPROCOM.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4 (fue citada anteriormente en este informe), 5.1 Sistemas de información, 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.8 Control de sistemas de información.

CAUSA

El Controlador de la Sucursal Central el 10-06-13 manifestó lo siguiente:

“...en la etapa de pruebas del PROCOM, se determinó la posibilidad de automatizar esta fase, cargando en los Lectores portátiles el listado “Modificación por inspección”,

lo cual permitiría que el lector tome directamente la lectura y que posteriormente se cargue automáticamente los datos en SIPROCOM. Sin embargo, indica que no tiene conocimiento de las razones por las que esta opción no se implementó.”

RIESGO

Afectar la imagen empresarial como resultado de que se presenten inconformidades de los clientes por errores de digitación, facturaciones incorrectas o estimadas.

Subutilizar los recursos tecnológicos disponibles en la empresa para llevar a cabo una actividad sustantiva como es la facturación de los servicios.

Dificultar el logro de los objetivos de la dependencia y de los empresariales, en relación con la facturación adecuada y oportuna de los servicios de los clientes.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Girar instrucciones para que se elabore un documento que comprenda la justificación de las razones que han ocasionado que la verificación de una lectura mediante el listado “Modificación por inspección”, no se realice de forma automatizada. Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que serán aplicadas para incorporar este proceso al SIPROCOM. En ese sentido, es necesario establecer los plazos y los funcionarios responsables de llevar a cabo esta actividad.

C) SERVICIOS LIQUIDADOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de servicios que fueron desconectados y liquidados en la Sucursal Central, se determinó que continúan registrando consumo de energía eléctrica.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.1 Sistema de control interno (SCI), 1.5 (fue citada anteriormente en este informe), 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control.

CAUSA

El funcionario responsable de la gestión de cobro en la Sucursal Central, el 02-07-13 manifestó lo siguiente:

“En el proceso de cortas, se mantiene algunos servicios, los cuales se han liquidado, pero que no ha sido posible efectuar la corta debido al peligro que implican las zonas donde se ubican (El Pochote y un sector de Hatillo Centro). En algunos casos ya se

realizó la desconexión, sin embargo el cliente se conectó ilícitamente, por lo tanto, se continúa generando un consumo.”

La jefatura de la Dirección Comercial el 19-07-13 comunicó lo siguiente:

“El tema de zonas peligrosas es atendido institucionalmente”.

Sin embargo, no se evidenció la existencia de directrices por escrito emitidas por la Administración, indicando las acciones que serán llevadas a cabo para subsanar la situación comentada.

RIESGO

Incremento de pérdidas por consumo de electricidad que no es facturado, afectando los resultados financieros y la imagen de la empresa.

Afectar la integridad física de los funcionarios que realizan la labor de desconexiones en zonas de alto riesgo.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Girar directrices a las dependencias que correspondan, para que determinen las acciones que deben ser aplicadas para subsanar los casos de servicios desconectados y liquidados que continúan registrando consumo de electricidad.

2) Efectuar un análisis del consumo registrado por los servicios ubicados en zonas de alto peligro. Con base en los resultados obtenidos, establecer las medidas necesarias para controlar esta situación. Asimismo, es conveniente determinar los plazos y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad.

D) DESCONEXIONES

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de los listados de las desconexiones de servicios ejecutadas durante mayo de 2013 en las Sucursales Central, Desamparados y Guadalupe, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En la Sucursal Desamparados no se desconectaron servicios con facturas pendientes con importes menores a ¢100.000,00 (tienen menos de 30 días de vencidas).

b) En la Sucursal Guadalupe no se desconectaron servicios con facturas

pendientes con importes menores a ¢30.000,00 (tienen menos de 30 días de vencidas).

c) En la Sucursal Central únicamente se desconectaron servicios que presentaban dos o más facturas pendientes, con montos superiores a ¢20.000,00.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Acuerdo de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos N° 014-222-2000 del 15-11-2000.

CAUSA

Funcionarios de la Sección Técnica de las Sucursales Central, Desamparados y Guadalupe, manifestaron que la situación comentada se presenta por falta de recursos disponibles (humanos y materiales) para el proceso de desconexión; así como debido a las condiciones del terreno y las rutas definidas.

Incumplimiento del acuerdo N° 014-222 del 15-11-2000 de la ARESEP, relacionado con la suspensión del servicios cuando el cliente no haya cancelado en el plazo definido la factura del último período puesto al cobro.

Al respecto, no se observó la existencia de algún documento emitido por las jefaturas de las Sucursales, que comprenda la justificación de las medidas aplicadas para recuperar las facturas pendientes de pago, según se indica en los incisos a), b) y c) de esta observación.

RIESGO

Incremento de la facturación pendiente y por consiguiente, afectar los resultados financieros de la empresa.

Afectar las aprobaciones de las solicitudes de aumentos tarifarios planteados a la ARESEP, por incumplimiento de la normativa vigente.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales Central, Desamparados y Guadalupe, para que en lo sucesivo comuniquen la justificación de las medidas que aplican en relación con la gestión de

cobro de las facturas pendientes de pago. También es conveniente recordarles a dichas jefaturas, la importancia de cumplir el acuerdo de la ARESEP N° 014-222 sobre la suspensión de los servicios cuando el cliente no ha cancelado en el plazo definido la factura del último período puesto al cobro.

(proceso de dirección)

2) Determinar si los recursos que disponen las sucursales (humanos y materiales) son suficientes para cumplir satisfactoriamente las labores relacionadas con la desconexión de servicios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

E) GESTION DE COBRO

OBSERVACIÓN

La gestión de cobro de las facturas pendientes efectuada por la Sucursal Central en abril, mayo y junio de 2013, disminuyó en relación con los meses anteriores.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.1, 4.2, 4.4, 4.4.1, 4.5.1, 4.6 (fueron citadas anteriormente en este informe).

Indicadores y valor meta de los procesos y objetivos del Sistema Gestión Integrado.

CAUSA

El funcionario responsable del proceso de gestión de cobro de la Sucursal Central, el 02-07-13 manifestó lo siguiente:

“Durante el mes de mayo 2013 se recibieron instrucciones verbales para no realizar cortas, excepto en casos muy extremos, debido a que por falta de recursos la CNFL no estaba cumpliendo con la disposición del Sistema de Gestión Integrado, para que los servicios sean reconectados en un tiempo máximo de 7 horas a partir del momento en que se efectuó la desconexión. Las instrucciones recibidas fueron dedicar todos los esfuerzos a la gestión de cobro mediante la entrega de notificaciones. Sin embargo, de acuerdo con las estadísticas de recuperación de pendientes, se nota que durante el mes de mayo la recuperación fue muy baja, en relación con los meses anteriores.”

Sin embargo, no fue suministrado un documento que comprenda las causas que ocasionaron la situación comentada y el impacto económico que podría originar; ni una propuesta formal de las acciones que serán aplicadas en lo sucesivo para

cumplir de forma satisfactoria la gestión de cobro que corresponde.

RIESGO

Aumento de la morosidad, afectando los resultados financieros de la empresa.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar a la jefatura de la Sucursal Central que elabore un informe que comprenda las causas que ocasionaron la disminución de la gestión de cobro en los meses citados. Es conveniente que en este documento se presente una propuesta de las acciones que podrían ser implementadas en lo sucesivo para subsanar el aspecto comentado, así como un análisis del impacto financiero que ocasionó esta situación.

2) Solicitar a las jefaturas de las restantes Sucursales, que le comuniquen a la Dirección Comercial si en las dependencias a su cargo, en los meses recientes se ha presentado una disminución en la gestión de cobro. Con base en la información obtenida, realizar las acciones que correspondan.

F) LECTURA DEL CONSUMO

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de las lecturas de los sistemas de medición TMT y T-PRO efectuadas por las Sucursales Guadalupe, Central y Desamparados, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Algunos de los sistemas de medición están siendo leídos en forma convencional y no remotamente mediante el Sistema Red Informática de Medición (RIME).

El Departamento Servicios Técnicos en mayo de 2013 presentó a la Dirección Comercial un informe con los resultados del diagnóstico efectuado, las acciones realizadas y las que se deben llevar a cabo, para corregir las causas que ocasionan que en las lecturas no se utilice la interrogación remota.

b) Para llevar a cabo las lecturas de forma convencional se están utilizando equipos de modelos anteriores, pues los que fueron adquiridos para reemplazarlos no funcionan correctamente por problemas de comunicación.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4, 5.1, 5.3, 5.8 (fueron citadas anteriormente en este informe).

CAUSA

El funcionario responsable del RIME en el Departamento Servicios Técnicos, el 03-07-17 manifestó lo siguiente:

“El Ing. Montero informa que durante los últimos meses el RIME había presentado un problema de conexión, por lo que las Sucursales debían leer convencionalmente una gran cantidad de sistemas de medición TMT y T-PRO, debido a que no se estaba obteniendo la lectura del sistema RIME, sin embargo, señala que esta situación se presentó por un problema en el sistema RIME que ya fue corregido. Al respecto, se elaboró un informe para el jefe de Servicios Técnico...”

Sin embargo, no se observó la existencia de un documento que comprenda la ejecución de las acciones planteadas en dicho informe, relacionadas con llevar a cabo las lecturas de los sistemas de medición citados, mediante interrogación remota.

En relación con los nuevos equipos portátiles adquiridos, el funcionario indicado comunicó lo siguiente:

“...Debido a la situación anterior, las sucursales debieron realizar las lecturas en forma convencional, y se enfrentaron al problema de que los nuevos equipos portátiles utilizados en el proceso de lectura no funcionan adecuadamente, y los equipos anteriores tampoco pueden ser utilizados por la batería les funciona por períodos muy cortos. Esta situación ha generado que deban solicitar apoyo al Departamento de Servicios Técnicos, quienes realizan la lectura con la ayuda de una computadora portátil. Esta situación se ha comunicado, pero a la fecha no se ha obtenido una respuesta sobre la solución al problema...”

Cabe mencionar que no se observó la existencia de un documento que incluya las acciones que serán aplicadas para subsanar los problemas que presentan los nuevos equipos con lectura de interrogación remota.

RIESGO

No aprovechar los recursos disponibles para realizar las lecturas de los servicios que cuentan con este tipo de medidores.

No disponer de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores a cargo de las sucursales, la asignación de responsabilidades y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo, así como tomar decisiones con el debido respaldo.

Existencia de facturaciones estimadas que ocasionen informidades de los

clientes y en consecuencia, resulte afectada la imagen empresarial.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones a las dependencias que correspondan, para que elaboren un documento que comprenda las medidas llevadas a cabo para cumplir las acciones indicadas en el informe del Departamento Servicios Técnicos, en relación con el problema que presenta el sistema RIME para efectuar las lecturas de los sistemas de medición TMT y T-PRO, mediante interrogación remota.

2) Girar instrucciones a las dependencias que correspondan, para que elaboren un documento que comprenda las acciones que serán efectuadas para subsanar los problemas que presentan los equipos de medición que fueron adquiridos para sustituir los medidores de modelos anteriores, los cuales se utilizan para realizar las lecturas mediante interrogación remota.

3.1.2.4 Nota 1001-0223 enviada el 31 de julio

ASUNTO: prestación de otros servicios (este tema se evaluó en las Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales)

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la prestación y el control de otros servicios; los contratos y convenios suscritos entre la institución que solicita los servicios y la CNFL; la información que suministran las empresas correspondientes; el servicio de recaudación que se brinda a otras instituciones; la impresión y distribución de las facturas por servicios municipales y otros; la elaboración de informes para las empresas a las cuales se les presta el servicio.

RESULTADOS

A) CONVENIOS Y CONTRATOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de los contratos y convenios por servicios que brinda la CNFL a diferentes instituciones, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En el título del contrato suscrito con la Municipalidad del Cantón de la Unión para la emisión y distribución de facturas de ese municipio, se anota el nombre de la Municipalidad de San José. Asimismo, no se observó evidencia de que este documento hubiera sido revisado desde la fecha de su firma (15-07-09). Además, no se suministró información que respalde el cumplimiento de lo establecido en la cláusula séptima (asignación y sustitución de personas encargadas de supervisar y evaluar el convenio).

b) En el convenio de recaudación suscrito con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), no se observó evidencia de que este documento hubiera sido revisado desde la fecha de su firma (14-12-09). Asimismo, no se suministró documentación que respalde el cumplimiento del párrafo segundo de la cláusula décima tercera (reuniones periódicas de coordinación entre los administradores del convenio).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

Contrato para la Emisión y la Distribución de Facturas de Cobro por Concepto de Servicios Municipales entre la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima y la Municipalidad del Cantón de la Unión: Cláusula Séptima. Del órgano supervisor y evaluador del convenio.

Convenio Específico de Recaudación entre el Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.: Cláusula Décima Tercera. Administrador del convenio (párrafo dos).

CAUSA

El jefe de la Sección Control de Pagos, el 24-06-13 manifestó lo siguiente:

“...La persona que se asignó en la orden de inicio fue al señor Luis Fernando Corella Castro y no se han enviado nota comunicando a la Municipalidad su sustitución por motivo de acogerse al Régimen de Invalidez Vejez y Muerte. No puedo indicar el motivo por el cual el comunicado no se ha efectuado mediante nota.

Con respecto a su consulta a la cláusula Décimo Tercera, Administración Contrato, no se han realizado reuniones periódicas y tampoco se cuenta con evidencia documental”.

La jefatura del Departamento Consumidores, el 25-06-13 comunicó lo siguiente: *“Me permito complementar esta información suministrada por Roberto Muñoz, en el sentido que si bien es cierto no hemos programado las reuniones periódicas de*

seguimiento, sí siempre hemos estado prestos a atender cualquier inquietud o solicitud de información que nos planteen las municipalidades, efectuando reuniones si el caso lo amerita”.

Asimismo, no se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Comercial, solicitando la revisión y el cumplimiento de las cláusulas de los contratos y convenios citados en esta observación.

RIESGO

Validez del contrato suscrito con la Municipalidad del Cantón de la Unión.

Inconformidad por parte de la Municipalidad del Cantón de la Unión por incumplimiento de la cláusula séptima del contrato suscrito.

Inconformidad por parte del ICE por incumplimiento del párrafo segundo de la cláusula décima tercera del convenio suscrito.

Dificultad para determinar si las cláusulas incluidas en los contratos y convenios, regulan adecuadamente las actividades que se llevan a cabo en la actualidad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los incisos a) y b) de esta observación.

2) Girar instrucciones para que los contratos y convenios suscritos con la Municipalidad del Cantón de la Unión y el ICE en relación con la prestación de servicios, se revisen periódicamente. Es necesario determinar la periodicidad con que se debe llevar a cabo esta actividad, así como documentar los resultados obtenidos al respecto. Asimismo, con base en estos resultados, realizar las acciones que correspondan.

3) Girar instrucciones para que los contratos suscritos con otras municipalidades e instituciones, según corresponda, también sean revisados; así como actualizados en los casos que se determine sea necesario.

B) PROCEDIMIENTOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de procedimientos que se utilizan en el proceso de “Prestar otros servicios”, se determinaron las siguientes situaciones:

a) El documento que incluye los procedimientos *para la "Generación, impresión, distribución y cobro de facturas a la entidad contratante"*, se encuentra desactualizado.

b) El documento que incluye los procedimientos para realizar el trámite de *"Convenios de recaudación a través del recibo eléctrico"*, se encuentra a nivel de borrador.

Es importante disponer de estas herramientas de control, porque entre otros aspectos, comprenden los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las tareas asignadas, sirve de guía al trabajador que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las labores correspondientes y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no es aplicada.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.01 Actividades de control; 4.02 Requisitos de las actividades de control, incisos e) y f); 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La jefatura del Departamento Consumidores, el 08-07-13 manifestó lo siguiente:

"...estamos procediendo a actualizar el Procedimiento relacionado con el suministro de servicios a terceros".

El encargado del Área Administración de Auxiliares de Cuentas Contables en el Departamento Consumidores, el 30-07-13 manifestó lo siguiente:

"...se realizó una reunión con las Dependencias involucradas en el procedimiento y Análisis Administrativo; el cual determino que se debe realizar un procedimiento por cada Dependencia...".

Asimismo, no se determinó la existencia de las acciones formales que se deben llevar a cabo para actualizar y oficializar esta documentación.

RIESGO

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

No disponer de documentos actualizados y oficializados para respaldar en

forma adecuada la ejecución de las operaciones.

Dificultad de delimitar las responsabilidades relacionadas con la prestación de servicios, así como la transferencia de conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control interno.

Propiciar la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de esta actividad y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Realizar las acciones que correspondan para que el procedimiento "Generación, impresión, distribución y cobro de facturas a la entidad contratante", sea actualizado y aprobado por las instancias respectivas en un plazo razonable.

2) Efectuar las acciones que correspondan para que el procedimiento "Convenios de recaudación a través del recibo eléctrico", sea aprobado y oficializado por las instancias respectivas en un plazo razonable.

3.1.2.5 Nota 1001-0232 enviada el 07 de agosto

ASUNTO: prestación de otros servicios (este tema se evaluó en las Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales)

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la prestación y el control de otros servicios que brinda la CNFL; los contratos y convenios suscritos entre la institución que solicita los servicios y la CNFL; la información que suministran las empresas correspondientes; el servicio de recaudación que se brinda a otras instituciones; la impresión y distribución de las facturas por servicios municipales y otros; la elaboración de informes para las empresas a las cuales se les presta el servicio respectivo.

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS

OBSERVACIÓN

Se determinó que el documento que incluye los procedimientos para realizar el trámite de “*Convenios de Pago por Electrodomésticos*”, se encuentra a nivel de borrador.

Es importante disponer de esta herramienta de control, porque entre otros aspectos, comprende los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las tareas asignadas, sirve de guía al trabajador que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las labores correspondientes y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica de forma satisfactoria.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, incisos e) y f); 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La jefatura de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética, el 06-08-13 manifestó lo siguiente:

“Es un método muy antiguo, hay muchas variables entre las dependencias y no se concreta entre ellas”

Sin embargo, no se determinó la existencia de las acciones formales que deben ser llevadas a cabo para actualizar y oficializar esta documentación.

RIESGO

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

No disponer de documentos actualizados y oficializados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones.

Dificultad de delimitar las responsabilidades relacionadas con la prestación de servicios, así como la transferencia de conocimientos hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control interno.

Propiciar la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de

esta actividad y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

RECOMENDACION

(procesos de control)

Efectuar las acciones que correspondan para que el procedimiento “Convenios de Pago por Electrodomésticos”, sea aprobado y oficializado por las instancias respectivas en un plazo razonable.

B) COSTO-BENEFICIO

OBSERVACIÓN

En los contratos de recaudación por venta de equipos de uso eficiente de energía (electrodomésticos, calentadores solares, paneles solares etc.) que son suscritos entre la CNFL y las respectivas empresas privadas, se determinó que la Compañía anteriormente cobraba 2% por dicha recaudación y en la actualidad aplica 5% por ese concepto. Sin embargo, no se suministró evidencia de que haya sido realizado un análisis de costo-beneficio para respaldar el porcentaje que se cobra por esa comisión.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso c); 4.5.2 Gestión de proyectos, inciso c).

Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 2.5 Administración de recursos financieros.

CAUSA

La jefatura de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética, el 06-08-13 manifestó lo siguiente:

“No se ha realizado el análisis costo-beneficio por lo complicado y complejo ya que la idea del 2% era impulsar a los proveedores establecer el convenio con la CNFL”

Sin embargo, no se observó que hubieran sido giradas acciones formales para que se determine la viabilidad de disponer de la información requerida.

RIESGO

Dificultad para determinar si los ingresos que se reciben por el servicio de recaudación, cubren los costos asociados y le generan utilidad a la CNFL.

Dificultad para determinar si el costo de la prestación de servicios de recaudación para estas empresas, es adecuado.

RECOMENDACION

(procesos de control)

Determinar la viabilidad de realizar un análisis de costo – beneficio que respalde el porcentaje de comisión de cobro por venta de equipos de uso eficiente de energía, según lo establecido en los respectivos contratos de recaudación que han sido suscritos entre la CNFL y empresas privadas.

3.1.3 AREA DISTRIBUCION

3.1.3.1 Nota 1001-0154 enviada el 28 de junio

ASUNTO: contratación de bienes y servicios, administración de servicios contratados (este tema se evaluó en la Dirección Distribución)

DIRIGIDO: Dirección Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el contenido presupuestario de las adquisiciones de equipo especializado; las especificaciones del cartel; las recomendaciones técnicas del concurso respectivo; el precio de compras similares anteriores; la aprobación de las compras de equipos de tecnología especializada por parte del nivel correspondiente; la justificación de la necesidad real de la adquisición; el informe con los resultados de las pruebas realizadas en el caso de equipos electromecánicos.

A) PRESUPUESTO Y PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

A.1 ACTIVIDAD

Establecer si para realizar las adquisiciones respectivas, se dispone del presupuesto que cubre el monto de la compra y esta obedece a atender una necesidad que coadyuve al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de cada dependencia evaluada.

A.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de documentación que respalda las adquisiciones de tecnología especializada, se determinó que las mismas disponían de contenido presupuestario y fueron tramitadas para atender necesidades que contribuyeran al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de la Dirección Distribución (DD).

B) ESPECIFICACIONES Y RECOMENDACIONES DE ADJUDICACION
B.1 ACTIVIDAD
Analizar si las especificaciones del cartel respectivo fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes, así como que la recomendación técnica está sujeta al análisis requerido.
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los expedientes de las adquisiciones tramitadas por la DD, se determinó que cada una de ellas cuenta con las autorizaciones que reflejan que las especificaciones de cada cartel fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes (mediante un memorando o una solicitud de cotización de materiales, en cuyo caso existe un funcionario responsable). Asimismo, para cada adquisición existe un estudio que comprende la respectiva recomendación técnica; en los casos de concursos de adquisición, se dispone de la aprobación de la Comisión de Análisis de Licitaciones.
C) PRECIOS DE COMPRAS ANTERIORES
C.1 ACTIVIDAD
Observar si en la documentación que se presenta a las dependencias encargadas de aprobar la compra del equipo especializado, se anotan los precios de adquisiciones anteriores similares. En el caso de artículos menores, debe consignarse la cantidad en existencia y la justificación de la necesidad.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los expedientes de adquisiciones tramitadas por la DD, se determinó que se está anotando el precio de las compras anteriores de equipo especializado similar o igual. Asimismo, en los casos que se va a adquirir equipo diferente, esa situación se indica en la justificación de la recomendación técnica. Además, no se observó compra de artículos menores.
D) APROBACION DE COMPRAS
D.1 ACTIVIDAD
Examinar si las compras de equipos de tecnología especializada fueron aprobadas por el nivel que corresponde, si obedecen a estudios previos que determinen la necesidad real de la adquisición en los que se consideraron otras alternativas de solución y los diferentes requerimientos técnicos.
D.2 RESULTADOS
Mediante el análisis de los expedientes de las compras de equipo de tecnología especializada tramitadas por la DD, se determinó que fueron aprobadas y autorizadas por el nivel correspondiente (considerando que este es un requisito establecido para las solicitudes en el SIACO). También se verificó que se cuenta con evidencia suficiente que respalda los estudios realizados para determinar la

necesidad real de la adquisición, así como las diferentes alternativas de solución y de requerimientos técnicos.

E) CARACTERISTICAS TECNICAS

E.1 ACTIVIDAD

Comprobar si las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva; así como si existen informes con el resultado de las pruebas realizadas, en caso de ser equipos electromecánicos.

E.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de la documentación que respalda las adquisiciones seleccionadas, así como de las especificaciones técnicas del cartel y de la oferta adjudicada; se comprobó que las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos por la DD, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva. Asimismo, cuando corresponde existen certificados, informes y protocolos de las pruebas realizadas a los equipos electromecánicos, según lo solicitado en las especificaciones definidas.

F) UTILIZACION DE LOS EQUIPOS ADQUIRIDOS

F.1 ACTIVIDAD

Establecer si los equipos de tecnología especializada adquiridos se están utilizando eficientemente, según las necesidades definidas.

F.2 RESULTADOS

Mediante visitas al campo, se verificó que los equipos de tecnología especializada adquiridos, se están utilizando de conformidad con los objetivos planteados y según las necesidades establecidas en la documentación que respalda su compra.

3.1.4 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.1.4.1 Nota 1001-0153 enviada el 28 de junio

ASUNTO: contratación de bienes y servicios, administración de servicios contratados (este tema se evaluó en la Dirección Producción y Desarrollo)

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el contenido presupuestario de las adquisiciones de equipo especializado; las especificaciones del cartel; las recomendaciones

técnicas del concurso respectivo; el precio de compras similares anteriores; la aprobación de las compras de equipos de tecnología especializada por parte del nivel correspondiente; la justificación de la necesidad real de la adquisición; el informe con los resultados de las pruebas realizadas en el caso de equipos electromecánicos.

A) PRESUPUESTO Y PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

A.1 ACTIVIDAD

Establecer si para realizar las adquisiciones respectivas, se dispone del presupuesto que cubre el monto de la compra y esta obedece a atender una necesidad que coadyuve al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de cada dependencia evaluada.

A.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de documentación que respalda las adquisiciones de tecnología especializada, se determinó que las mismas disponían de contenido presupuestario y fueron tramitadas para atender necesidades que contribuyeran al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de la Dirección Producción y Desarrollo (DPD).

B) ESPECIFICACIONES Y RECOMENDACIONES DE ADJUDICACION

B.1 ACTIVIDAD

Analizar si las especificaciones del cartel respectivo fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes, así como que la recomendación técnica está sujeta al análisis requerido.

B.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de los expedientes de las adquisiciones tramitadas por la DPD, se determinó que cada una de ellas cuenta con las autorizaciones que reflejan que las especificaciones de cada cartel fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes (mediante un memorando o una solicitud de cotización de materiales, en cuyo caso existe un funcionario responsable). Asimismo, para cada adquisición existe un estudio que comprende la respectiva recomendación técnica; en los casos de concursos de adquisición, se dispone de la aprobación de la Comisión de Análisis de Licitaciones.

C) PRECIOS DE COMPRAS ANTERIORES

C.1 ACTIVIDAD

Observar si en la documentación que se presenta a las dependencias encargadas de aprobar la compra del equipo especializado, se anotan los precios de adquisiciones anteriores similares. En el caso de artículos menores, debe consignarse la cantidad en existencia y la justificación de la necesidad.

C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los expedientes de adquisiciones tramitadas por la DPD, se determinó que se está anotando el precio de las compras anteriores de equipo especializado similar o igual. Asimismo, en los casos que se va a adquirir equipo diferente, esa situación se indica en la justificación de la recomendación técnica. Además, no se observó compra de artículos menores.

D) APROBACION DE COMPRAS
D.1 ACTIVIDAD
Examinar si las compras de equipos de tecnología especializada fueron aprobadas por el nivel que corresponde, si obedecen a estudios previos que determinen la necesidad real de la adquisición en los que se consideraron otras alternativas de solución y los diferentes requerimientos técnicos.
D.2 RESULTADOS
Mediante el análisis de los expedientes de las compras de equipo de tecnología especializada tramitadas por la DPD, se determinó que fueron aprobadas y autorizadas por el nivel correspondiente (considerando que este es un requisito establecido para las solicitudes en el SIACO). También se verificó que se cuenta con evidencia suficiente que respalda los estudios realizados para determinar la necesidad real de la adquisición, así como las diferentes alternativas de solución y de requerimientos técnicos.

E) CARACTERISTICAS TECNICAS
E.1 ACTIVIDAD
Comprobar si las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva; así como si existen informes con el resultado de las pruebas realizadas, en caso de ser equipos electromecánicos.
E.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación que respalda las adquisiciones seleccionadas, así como de las especificaciones técnicas del cartel y de la oferta adjudicada; se comprobó que las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos por la DPD, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva. Asimismo, cuando corresponde existen certificados, informes y protocolos de las pruebas realizadas a los equipos electromecánicos, según lo solicitado en las especificaciones definidas.

F) UTILIZACION DE LOS EQUIPOS ADQUIRIDOS
F.1 ACTIVIDAD
Establecer si los equipos de tecnología especializada adquiridos se están

utilizando eficientemente, según las necesidades definidas.
F.2 RESULTADOS
Mediante visitas al campo, se verificó que los equipos de tecnología especializada adquiridos, se están utilizando de conformidad con los objetivos planteados y según las necesidades establecidas en la documentación que respalda su compra.

3.1.4.2 Nota 1001-0155 enviada el 28 de junio

ASUNTO: *generación de energía eléctrica (este tema se evaluó en los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas y eólico San Buenaventura)*

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los procedimientos que se utilizan en la etapa de pre-inversión e inversión de proyectos; la proyección anual de la generación; la aplicación de procedimientos para el soporte técnico que se brinda a dependencias del Departamento Producción; las especificaciones de los equipos requeridos; la inspección de los equipos instalados; las responsabilidades y funciones de las actividades técnicas; así como la participación del Departamento Producción y los prestatarios de servicios de TI en actividades relacionadas con la ejecución de estos proyectos.

A) PRE-INVERSION E INVERSION EN PROYECTOS
A.1 ACTIVIDAD
Verificar la aplicación de los procedimientos que se utilizaron en la etapa de pre-inversión e inversión de los proyectos de generación (estudios técnicos preliminares de necesidades de generación eléctrica).
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de documentación referente a la etapa de pre-inversión e inversión (perfiles, prefactibilidad y factibilidad), se determinó que en los proyectos hidroeléctricos Nuestro Amo, Anonos, Ventanas y eólico San Buenaventura; se realizaron los estudios técnicos preliminares de las necesidades de generación eléctrica, de conformidad con los procedimientos establecidos para esos efectos.

B) PROYECCION ANUAL DE GENERACION
B.1 ACTIVIDAD
Evaluar la planificación realizada en la generación y la gestión administrativa, en relación con la proyección anual de la generación de la CNFL.
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los informes existentes a nivel del Sistema de Gestión Integrado (SGI), se determinaron los objetivos estratégicos, los indicadores mensuales de la gestión de la generación y los responsables en el Departamento Producción de llevar a cabo el monitoreo y el análisis de los datos relacionados con la planificación de la proyección anual de la generación de la CNFL.
C) APOYO ADMINISTRATIVO Y DE INGENIERIA
C.1 ACTIVIDAD
Constatar la aplicación de los procedimientos establecidos en el apoyo administrativo y de ingeniería, respecto del soporte técnico que se brinda a dependencias del Departamento Producción.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de información relacionada con los programas “Monitoreo y Vigilancia a la Infraestructura Civil de las Plantas Hidroeléctricas”, “Medición de Tuberías de Presión y Cajas Espirales”, “Medición de Vibraciones”, “Apoyo en los Mantenimientos Mayores y Menores”; así como de los procedimientos “Elaboración de reporte de producto defectuoso”, “Inspección con ultrasonido e inspección con tintas penetrantes”; se comprobó el apoyo administrativo y de ingeniería que se brinda a dependencias del Departamento Producción.
D) ESPECIFICACIONES TECNICAS
D.1 ACTIVIDAD
Observar si el proceso empleado para determinar las especificaciones técnicas de los equipos a instalar en los proyectos, se ajusta a los lineamientos correspondientes.
D.2 RESULTADOS
Los lineamientos y acciones para determinar las especificaciones técnicas de los equipos a instalar en los proyectos, se indican en los puntos 6.3 y 6.4 (Conformación del equipo de trabajo) del “Procedimiento de Estudio de Perfil e Identificación del Proyecto”; así como en los puntos 6.2 y 6.11 (Financiar el diseño y construcción de un proyecto de inversión) del procedimiento “Administración del proceso de licitación”. Al respecto, se verificó que en las adjudicaciones del PH Balsa Inferior y la reconstrucción de la PH Ventanas, las dependencias responsables plantearon las recomendaciones técnicas con base en los lineamientos establecidos.

E) EQUIPOS INSTALADOS
E.1 ACTIVIDAD
Corroborar en el terreno si los equipos técnicos, eléctricos y mecánicos que fueron instalados en los proyectos, corresponden a los indicados en la documentación que respalda estas operaciones.
E.2 RESULTADOS
Mediante una visita al terreno se comprobó que los transformadores de potencia definidos para la subestación del PH Balsa Inferior corresponden al equipo ofertado y cumplen lo estipulado en el cartel respectivo. En los proyectos hidroeléctricos Nuestro Amo, Anonos, Ventanas y Eólico San Buenaventura, no se han instalado equipos técnicos, eléctricos y electromecánicos.
F) RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES
F.1 ACTIVIDAD
Revisar el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de las actividades técnicas relacionadas con los proyectos de generación.
F.2 RESULTADOS
Se determinó que en los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas y Eólico San Buenaventura, se están cumpliendo los lineamientos y procedimientos aplicables de control para la ejecución de las responsabilidades y funciones de las actividades técnicas; de conformidad con lo establecido en el Manual Institucional para la Administración de Proyectos (MAP).
G) APLICACIÓN DE LINEAMIENTOS
G.1 ACTIVIDAD
Constatar si el Departamento Producción y los prestatarios de servicios de TI que correspondan, participan en actividades relacionadas con la ejecución del proyecto, según los lineamientos establecidos por la Administración Superior.
G.2 RESULTADOS
En lo que corresponde al PH Balsa Inferior que se encuentra en la etapa de construcción, mediante la revisión de documentación de la fase de Perfil de Proyecto se determinó que el Departamento Producción y los prestatarios de servicios de TI, participan en actividades relacionadas con la ejecución del proyecto y que existe una adecuada coordinación entre estas dependencias.

3.1.5 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.1.5.1 Nota 1001-0151 enviada el 28 de junio

ASUNTO: contratación de bienes y servicios, administración de servicios contratados (este tema se evaluó en la Dirección Innovación y Eficiencia Energética)

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el contenido presupuestario de las adquisiciones de equipo especializado; las especificaciones del cartel; las recomendaciones técnicas del concurso respectivo; el precio de compras similares anteriores; la aprobación de las compras de equipos de tecnología especializada por parte del nivel correspondiente; la justificación de la necesidad real de la adquisición; el informe con los resultados de las pruebas realizadas en el caso de equipos electromecánicos.

A) PRESUPUESTO Y PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
A.1 ACTIVIDAD
Establecer si para realizar las adquisiciones respectivas, se dispone del presupuesto que cubre el monto de la compra y esta obedece a atender una necesidad que coadyuve al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de cada dependencia evaluada.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de documentación que respalda las adquisiciones de tecnología especializada, se determinó que las mismas disponían de contenido presupuestario y fueron tramitadas para atender necesidades que contribuyeran al cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Estratégico Institucional de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética (DIEE).

B) ESPECIFICACIONES Y RECOMENDACIONES DE ADJUDICACION
B.1 ACTIVIDAD
Analizar si las especificaciones del cartel respectivo fueron revisadas antes de ser suministradas a los oferentes, así como que la recomendación técnica está sujeta al análisis requerido.
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los expedientes de las adquisiciones tramitadas por la DIEE, se determinó que cada una de ellas cuenta con las autorizaciones que reflejan que las especificaciones de cada cartel fueron revisadas antes de ser

suministradas a los oferentes (mediante un memorando o una solicitud de cotización de materiales, en cuyo caso existe un funcionario responsable). Asimismo, para cada adquisición existe un estudio que comprende la respectiva recomendación técnica; en los casos de concursos de adquisición, se dispone de la aprobación de la Comisión de Análisis de Licitaciones.

C) PRECIOS DE COMPRAS ANTERIORES

C.1 ACTIVIDAD

Observar si en la documentación que se presenta a las dependencias encargadas de aprobar la compra del equipo especializado, se anotan los precios de adquisiciones anteriores similares. En el caso de artículos menores, debe consignarse la cantidad en existencia y la justificación de la necesidad.

C.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de los expedientes de adquisiciones tramitadas por la DIEE, se determinó que se está anotando el precio de las compras anteriores de equipo especializado similar o igual. Asimismo, en los casos que se va a adquirir equipo diferente, esa situación se indica en la justificación de la recomendación técnica. Además, no se observó compra de artículos menores.

D) APROBACION DE COMPRAS

D.1 ACTIVIDAD

Examinar si las compras de equipos de tecnología especializada fueron aprobadas por el nivel que corresponde, si obedecen a estudios previos que determinen la necesidad real de la adquisición en los que se consideraron otras alternativas de solución y los diferentes requerimientos técnicos.

D.2 RESULTADOS

Mediante el análisis de los expedientes de las compras de equipo de tecnología especializada tramitadas por la DIEE, se determinó que fueron aprobadas y autorizadas por el nivel correspondiente (considerando que este es un requisito establecido para las solicitudes en el SIACO). También se verificó que se cuenta con evidencia suficiente que respalda los estudios realizados para determinar la necesidad real de la adquisición, así como las diferentes alternativas de solución y de requerimientos técnicos.

E) CARACTERISTICAS TECNICAS

E.1 ACTIVIDAD

Comprobar si las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva; así como si existen informes con el resultado de las pruebas realizadas, en caso de ser equipos electromecánicos.

E.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de la documentación que respalda las adquisiciones seleccionadas, así como de las especificaciones técnicas del cartel y de la oferta adjudicada; se comprobó que las características técnicas de los equipos de tecnología especializada adquiridos por la DICE, cumplen los requerimientos establecidos en la contratación respectiva. Asimismo, cuando corresponde existen certificados, informes y protocolos de las pruebas realizadas a los equipos electromecánicos, según lo solicitado en las especificaciones definidas.

F) UTILIZACION DE LOS EQUIPOS ADQUIRIDOS

F.1 ACTIVIDAD

Establecer si los equipos de tecnología especializada adquiridos se están utilizando eficientemente, según las necesidades definidas.

F.2 RESULTADOS

Mediante visitas al campo, se verificó que los equipos de tecnología especializada adquiridos, se están utilizando de conformidad con los objetivos planteados y según las necesidades establecidas en la documentación que respalda su compra.

3.1.6 AREA ADMINISTRATIVA

3.1.6.1 Nota 1001-0150 enviada el 28 de junio

ASUNTO: contratación de bienes y servicios, administración de servicios contratados (este tema se evaluó en la Dirección Administrativa)

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen riesgos relacionados con los subprocesos: “Contratar bienes y servicios” y “Administrar servicios contratados”, los cuales son coordinados por la Sección Proveeduría.

RESULTADOS

TRATAMIENTO DE RIESGO

OBSERVACIÓN

La Sección Proveeduría en coordinación con Gestión Estratégica, está llevando a cabo la implementación de aspectos relacionados con la Gestión Integral de

Riesgos (GIR). En ese sentido, se determinó que se han identificado los riesgos, controles y responsables de los subprocesos “Contratar bienes y servicios” y “Administrar servicios contratados” que tiene a su cargo la Sección citada. Sin embargo, no se observó la existencia de un documento que comprenda las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (“plan de tratamientos”).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 3.3 Vinculación con la planificación institucional.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.3 Gestión de riesgos.

Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) emitidas por la CGR: 4.6. Revisión de riesgos.

CAUSA

El jefe de la Sección Proveeduría, en el correo electrónico del 18-03-13 manifestó lo siguiente:

"...Relacionado con el plan de tratamiento del SEVRI le informo lo siguiente: Debido a cambios del entorno tanto interno como externo de la CNFL y al análisis histórico y comportamiento de los riesgos relevantes identificados, tenemos planificado realizar la revisión y ajuste del modelo de riesgos y controles del proceso aprovisionar (contratar bienes y servicios), se revisará por riesgo identificado los controles actuales. Después de esas actividades definiremos el plan de tratamiento requerido..."

RIESGO

Dificultad para tomar decisiones sobre contrataciones de bienes y servicios, con el debido respaldo.

Dificultad para ajustar la conducción de las actividades y la revisión de los planes, a las condiciones cambiantes y las situaciones que se pueden derivar de los riesgos identificados.

No lograr los objetivos definidos para los subprocesos citados.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Girar instrucciones para que los funcionarios responsables de aspectos

relacionados con la implementación de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) en la Sección Proveduría, elaboren un documento que comprenda las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos identificados (“*plan de tratamientos*”). Asimismo, es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que esas acciones sean atendidas en el plazo establecido.

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 57 recomendaciones formuladas, 46 habían sido atendidas (81%), 9 estaban en ese proceso (16%) y 2 se encontraban pendientes de aplicar (3%).

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 Nota 1001-0167 enviada el 12 de julio

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (MORPHO)

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

3.2.1.2 Nota 1001-0169 enviada el 12 de julio

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIGEMPLA)

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.1.3 Nota 1001-0196 enviada el 22 de julio

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de Información (GAE)

DIRIGIDO: Comité Técnico de Control Interno

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

...

C) MANTENIMIENTO DEL SISTEMA
OBSERVACIÓN
La Sección Sistemas Gerenciales no está efectuando el mantenimiento de los programas fuente del GAE, pues su funcionalidad no puede ser modificada. Tampoco se observó la existencia de un plan de trabajo, que incluya acciones concretas orientadas a mitigar el riesgo de salida de operación del sistema y a extender su vida útil.

CAUSA

La jefatura de la Sección Sistemas Gerenciales, el 04-09-12 indicó varios aspectos técnicos para justificar la imposibilidad de modificar la funcionalidad del GAE mediante sus programas fuente:

"... No contamos con el código fuente del sistema, la versión de fuentes que teníamos y que es la misma que nos proporcionaste no es la que está en producción en este momento. Existe un correo en donde el proveedor nos que no puede hacer modificaciones al software porque tampoco él tiene los fuentes.

Según investigación por parte de un analista se determinó que el GAE fue desarrollado en la herramienta IntelliJ IDEA, el cual es un desarrollador no gratuito.

Si se pudiera conseguir le comento que no tenemos la experiencia ni hemos sido capacitados para utilizarla y por ende las librerías que utilice no las conocemos.

Con respecto a la posible interpretación o entendimiento de los programas actuales del GAE (que serían en java puro) no tenemos la experiencia ni practica en dicho tema porque aquí trabajamos en la herramienta JDEVELOPER de ORACLE o APEX. Se tendría que recibir capacitación en dicho tema.

Se desconoce la versión del IDE que fue utilizado para su desarrollo, por lo que podrían haber funciones "descontinuadas" que a la hora de intentar recopilar el código nuevo en una IDE más reciente provoque problemas de compatibilidad o funcionamiento.

La posibilidad de tomar el código fuente y pasarlo a otro IDE sería algo así como "el remedio podría ser peor que la enfermedad". Desde el punto de vista que si se usaron librerías propias del IntelliJ IDEA en el sistema, esto causará sin ninguna duda conflictos en la otra herramienta de desarrollo a la hora de compilar el código fuente.

Si bien es cierto Java es un código que corre en múltiples plataformas, sin embargo no quiere decir que el código fuente vaya a funcionar en múltiples herramientas de desarrollo. Esto porque en la mayoría de los caso, cada IDE viene con sus propias librerías Java adaptadas a las facilidades que buscan brindarle a sus usuarios.

Como comentario extra las averías que se han atendido desde que el proveedor dejo de darle soporte han sido por problemas de cambios en la red, en los servidores o correo electrónico, y esto a ocasionado que compañeros de soporte tengan que buscar con un buscador de texto en los ejecutables algún número de IP escrito en duro, o el nombre de un servidor, o el nombre de una base de datos, para poder cambiarlo por el correcto pero esto no se asemeja en nada a poder revisar el fuente y hacer todos los cambios necesarios y requeridos por el usuario.

En la actualidad estamos teniendo problemas esporádicos con la aplicación porque se amanece caída pero eso lo solucionan en soporte subiendo los servicios, o la BD, pero

podríamos tener graves problemas porque estamos en versión 8 de Oracle la cual debemos migrar a versiones más recientes para poder seguir teniendo el soporte de ORACLE si se presentara algún problema de BD. Esto nos hace realizar un trabajo para migrar en ambiente de desarrollo pero no nos garantiza que vaya a funcionar pero es algo que debemos hacer.

Como punto extra ... de soporte nos han recomendado para poder seguir teniendo un GAE por un tiempo sin que existen variables externas al sistema que nos puedan afectar “encapsular la aplicación” pero por el momento no tenemos las licencias para poder hacerlo, se supone que tienen planeado adquirirlas para este año. Esto nos ayudaría a tener un sistemas sin contratiempos, que quiere decir, que si tengo un sistema funcionando hoy ese sería el que se encapsula y no debería tener inconvenientes a futuro (pero siempre sería el mismo sistema)...”

RECOMENDACION

1) Coordinar con la Sección Sistemas Gerenciales la formulación de un plan de trabajo, con el objetivo de implementar acciones concretas para mitigar el riesgo de salida de operación del GAE y extender la vida útil de su funcionalidad.

RESPUESTA

En la nota 3002-0021 del 28-11-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
“Migrar la base de datos del GAE a una versión Oracle más reciente (actualmente se usa la versión 8). Virtualización de aplicaciones (encapsular la base de datos).	Sección Sistemas Gerenciales. Sección Sistemas Gerenciales.	Inicia el 03 de diciembre 2012 y se espera concluir en 15 días (incluye la migración, las pruebas de funcionalidad e implementación del proceso de producción). Las fechas de inicio están por definirse ya que la actividad conlleva la adquisición de software especializado y es necesario solicitar el presupuesto respectivo”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de diferentes correos electrónicos, se comprobó la coordinación que está realizando la jefatura del Comité Técnico de Control Interno con la Sección Sistemas Gerenciales para atender el aspecto planteado en la recomendación. No obstante, en el correo electrónico del 26-06-13 la jefatura de esta Sección manifestó lo siguiente:

“...no hemos podido iniciar con la migración de la BD, pero ya se está coordinando con soporte su implementación...”.

3.2.1.4 Nota 1001-0226 enviada el 05 de agosto

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (MORPHO)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, una fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

A) ACTUALIZACION DE NORMATIVA
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de la normativa (normas, reglamentos, manuales, instructivos, etc.) que regula las actividades que se llevan a cabo en las dependencias de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), se determinó que han transcurrido varios años desde su última actualización y en otros casos, los documentos no cumplen el objetivo para el cual fueron creados (ver anexos N° 1 y N° 2). A manera de ejemplo, se citan las siguientes situaciones: a) El formulario F-388 (Solicitud de inclusión o exclusión a sistemas de información) carece de campos para indicar el tipo de acceso que solicita el funcionario o el rol que se le debe asignar; además, contiene espacio que no procede para crear un usuario en un sistema (el número de activo, marca, etc). b) En el artículo 6 de las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (Código: 2801 N02), se podría interpretar que el uso del formulario F-388 está limitado a excluir o suspender a usuarios, pero no para otorgarles el acceso al sistema respectivo.

CAUSA
No están definidas las fechas programadas para revisar y actualizar la documentación que regula las actividades que se llevan a cabo en la DTI. La encargada del Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la DTI, el 12-11-12 manifestó lo siguiente: <i>"...Los dueños de los procesos son los encargados de administrar las actualizaciones."</i>

RECOMENDACION
Girar instrucciones para que los funcionarios responsables de los procesos de los sistemas, actualicen toda la normativa que regula las actividades asignadas a las dependencias de la DTI (ver anexo N° 1 del informe enviado). Es

conveniente definir las acciones, los plazos y los encargados de llevar a cabo dicha labor.

RESPUESTA		
Acciones	Responsable	Plazo
"Emitir directriz de actualización de la documentación de la DTI.	Jefatura Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo.	30 días".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>Mediante el correo electrónico del 24-04-13, la encargada del Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo le solicitó a las jefaturas de la DTI lo siguiente:</p> <p><i>"Cuando necesiten actualizar toda la normativa que regula las actividades asignadas a las dependencias de la DTI (ver documento adjunto), deben enviar el documento con sus modificaciones para su respectiva actualización a Bernardo Vindas Ocampo para continuar con la gestión de oficialización, el correo debe ir con copia a don Noel Tenorio y a mi persona.</i></p> <p><i>Por ser Bernardo Vindas la persona encargada de actualizar la documentación de la DTI, lleva con control de las versiones y las fechas en que se han realizado los cambios así como la fecha de la última actualización, en documento adjunto la última ha sido a marzo del presente año".</i></p> <p>Sin embargo, no se suministró evidencia de que hubiera sido realizada la revisión y actualización de la normativa y otros documentos detallados en el anexo N° 1, según fue planteado en la recomendación.</p>

3.2.1.5 Nota 1001-0227 enviada el 05 de agosto

ASUNTO: servicios brindados por el Departamento Usuario (Sección Servicios a Usuario Final)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada fue atendida.

3.2.1.6 Nota 1001-0229 enviada el 06 de agosto

ASUNTO: servicios brindados por el Departamento Usuario (Sección Servicios a Usuario Final)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS
De 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 2 se encuentran pendientes de aplicar.

...

B) CONFIGURACIÓN DE EQUIPO
OBSERVACIÓN
La SSUF se basa en el documento denominado " <i>Registro de instalación de equipos</i> " para llevar a cabo la configuración del equipo de cómputo y periféricos, el cual comprende los estándares tecnológicos mínimos que se consideran en la instalación de estos equipos. Sin embargo, se determinó que dicho documento no ha sido aprobado por las instancias correspondientes.

CAUSA
La jefatura de la SSUF en el correo electrónico del 04-10-12 comunicó lo siguiente: <i>"...Por otro lado no se lleva un registro oficial del detalle de configuración para cada usuario, por supuesto cada funcionario se asegura dejar el equipo 100% funcional y con todos los requerimientos de los usuarios finales. No obstante como muestra, adjunto el archivo "registro de instalación de equipos", que se ha utilizado para algunos casos y está en proceso de análisis la viabilidad de implementar algo similar como procedimiento oficial..."</i> En la conferencia final del 26-10-12 dicha jefatura también indicó: <i>"...parte de la causa de la ausencia de este documento es que el sistema de manejo de incidentes (SCCM) no cuenta con una lista sobre las necesidades del usuario lo cual evidentemente colaboraría en la elaboración del plan de instalación de los equipos..."</i>

RECOMENDACIONES
1) Girar instrucciones para que se determine si el documento " <i>Registro de instalación de equipos</i> ", comprende los estándares mínimos de configuración que es necesario considerar al instalar equipo de cómputo y periféricos. Con

base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan. Asimismo, es conveniente coordinar con las instancias establecidas la aprobación formal de dicho documento.

2) Comunicar a las dependencias descentralizadas que efectúan configuraciones de equipo de cómputo y periféricos, la conveniencia de aplicar los estándares que sean establecidos en el documento respectivo. En ese sentido, es necesario definir un mecanismo para supervisar el cumplimiento de esta directriz.

RESPUESTA DE LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota DU-003 del 28-01-13 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<p>“Se revisará y actualizará de ser necesario, documento de estándares mínimos de configuración y la aprobación respectiva.</p> <p>Se comunicará a las dependencias descentralizadas que efectúan configuraciones de equipo de cómputo y periféricos, la conveniencia de aplicar los estándares del documento respectivo.</p>	<p>Lic. Allen Chavarría Cordero.</p>	<p>30-04-2013”.</p>

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 1 (PENDIENTE)

Mediante el análisis del plan "Gestión de Controles de Calidad y Seguridad de la Información" y los resultados de la entrevista realizada el 21-06-13 a la jefatura de la SSUF, se determinó que el "Registro de instalación de equipos" contempla la revisión documental de la SSUF incluida en el plan de gestión citado. Sin embargo, no se suministró evidencia de que dicha actividad hubiera sido llevada a cabo.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 (PENDIENTE)

La aplicación de esta recomendación depende de la atención de la recomendación N° 1.

3.2.1.7 Nota 1001-0245 enviada el 12 de agosto

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones-MORPHO)

DIRIGIDO: Departamento Servicios Administrativos

RESULTADOS OBTENIDOS

De 5 recomendaciones formuladas, 4 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

...

B) ADMINISTRACION DEL SISTEMA

OBSERVACIÓN

No se observó la existencia de un documento formal que comprenda las funciones y responsabilidades que le corresponde atender a la persona de la Sección Publicaciones que está encargada de la administración del sistema MORPHO.

CAUSA

La jefatura de la Sección Publicaciones el 02-07-12 manifestó que el administrador del sistema no se ha nombrado formalmente, por lo que las funciones y responsabilidades se fueron asumiendo conforme fue entrando en producción el sistema.

RECOMENDACIÓN

Confeccionar un documento que describa las funciones, roles y responsabilidades del administrador del MORPHO. Una vez concluida esta actividad, es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias pertinentes.

RESPUESTA

En la nota 3201-0100 del 06-03-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Elaborar el documento con las funciones y responsabilidades del administrador. (ANEXO 1)</i>	<i>Andrea Acuña B.</i>	<i>Ejecutado al 11 de febrero. 15 marzo”.</i>
<i>Elaborar el documento con los roles del administrador. (ANEXO 2)</i>	<i>Andrea Acuña B.</i>	
<i>Averiguar cuáles son las instancias encargadas de oficializar el documento y remitirlo para su aprobación.</i>		

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el punto b) del documento denominado “Respuesta a Seguimiento a AUD-0073-2013” que se adjuntó al correo electrónico del 31-07-13, la

jefatura de la Sección Publicaciones comunicó lo siguiente:

“...Por lo tanto y de parte de Publicaciones se cumplió con realizar la investigación y se adjuntan los resultados quedando a la espera de que el documento quede oficializado por parte de TI tal como lo indicó TI en su correo del 7 de marzo...”.

En el correo del 07-03-13, la encargada del Area Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la Dirección Tecnologías de la Información, indicó lo siguiente:

“Estimada Andrea

Coordiné con el señor Gonzalo Peña, se va a elaborar por parte del Departamento de Sistemas de Información, un procedimiento general para oficializarlo, le estaremos informando.”

3.2.1.8 Nota 1001-0246 enviada el 13 de agosto

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital; Dependencias prestadoras de servicios en TI para redes descentralizadas)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS

De 6 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 3 están en ese proceso.

A) CONTROL DE RIESGOS

OBSERVACION

Referente al riesgo denominado <i>“Carencia de medios que permitan asegurar la protección de la información en las redes y la protección de las infraestructura de soporte”</i> , se determinaron los siguientes aspectos:
--

<p>a) El grado de avance que reporta la jefatura del DI al 31-10-12 para el tratamiento del riesgo es 80%, mientras que la documentación suministrada por el encargado del SEVRI en la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) refleja 100% de avance.</p>

<p>b) Para mitigar el riesgo citado, en el DI no se ha implementado el control definido en esa oportunidad <i>“Identificación automática de terminales para autenticar</i></p>

conexiones a ubicaciones específicas y equipos portátil” (se comunicó que está en proceso de formalización).

c) En la información suministrada por el encargado del SEVRI en la DTI, se observa que la acción definida en el “Plan de tratamiento de riesgos de TI” para este riesgo es: “Instalación de herramienta en el firewall ASA-5520, aplicación anti-sniffing”; pero en el respectivo documento del DI se indica: “Actualización de la política de contraseñas en CNFL, S.A.”

CAUSA

No se dispone de un mecanismo que permita el seguimiento de las acciones establecidas en los planes de tratamiento de los riesgos de la DTI y el DI, ni de coordinación entre ambas dependencias respecto de la información que respalda el cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos establecidos en el SEVRI para la infraestructura de la red.

RECOMENDACION

Girar instrucciones necesarias para que el encargado del SEVRI en la DTI en coordinación con el DI, actualicen la información que respalda el cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos establecidos para la infraestructura de la red. En ese sentido, es conveniente realizar el seguimiento que permita controlar la implantación de dichas acciones. Asimismo, determinar las medidas que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b) y c) de esta observación.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-14 del 22-04-13 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
“Nota de parte de Don Noel T. sobre girar las instrucciones recomendadas para subsanar.	Director de la DTI.	Al 30 de Abril del 2013.”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 2801-0016 del 29-04-13, la jefatura de la DTI giró instrucciones para atender la recomendación planteada. Asimismo, en el memorando 2801-0039 del 04-07-13 el encargado de atender la recomendación comunicó la razón por la que se presentó la diferencia porcentual indicada en el inciso a) de esta observación.

Sin embargo, en la justificación brindada no se hizo referencia a la

actualización de la información que respalda el cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos, al seguimiento para controlar la implantación de dichas acciones, ni a las medidas tomadas para subsanar los aspectos señalados en los incisos b) y c) de esta observación.

B) INVENTARIO DE DISPOSITIVOS

OBSERVACION

Mediante la revisión del reporte denominado "Levantamiento de información de inventario y clasificación de equipos" suministrado por el DI (al 01-11-12), se determinaron las siguientes situaciones:

a) No existe una descripción de la garantía de algunos activos, ni de aspectos relacionados con la fecha de vencimiento de la misma.

b) Algunos dispositivos ("switches" de acceso) no tienen información de la versión y el tipo de conexión que les corresponde.

c) En varios casos no se completó el análisis de riesgos de los dispositivos que solicita el reporte.

d) No se incluye información del proveedor del dispositivo ni alguna indicación del nivel de servicio contratado (SLA).

e) No se observaron atributos como el tipo de relaciones lógicas y físicas registradas entre los diferentes procesos y servicios, así como los sub-componentes asociados (nombre, número de versión y detalles de licenciamiento).

La encargada del Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo, en el correo electrónico del 29-01-13 comunicó lo siguiente:

"...El inventario con valor relativo nosotros no lo tenemos es con Contabilidad. Por sistemas no tenemos inventario porque se manejan los inventarios por funcionario no por sistemas de información..."

CAUSA

No se dispone de una directriz que defina que la persona encargada del inventario y clasificación de los equipos en el DI, debe incluir y actualizar en el reporte toda la información relacionada con los datos que caracterizan los dispositivos adquiridos.

No existe un documento que comprenda los procedimientos, funciones y

responsabilidades que debe aplicar la persona de la DTI encargada de administrar dicho inventario.

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones para que el funcionario encargado de la administración del inventario y clasificación de equipos en el DI, incluya y actualice toda la información que solicita el reporte correspondiente en relación con los datos que caracterizan los dispositivos adquiridos.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-14 del 22-04-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Generar las instrucciones para que el funcionario encargado de la administración del inventario y clasificación de equipos en el DI, incluya y actualice toda la información que solicita el reporte correspondiente.</i>	<i>Director de la DTI.</i>	<i>Al 30 de Abril del 2013.”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el memorando 2801-0017, la jefatura de la DTI le giró instrucciones al jefe del Departamento Infraestructura para que atendiera los aspectos planteados en la observación. Sin embargo, la jefatura de dicho Departamento no suministró evidencia de las acciones realizadas sobre el particular.

RECOMENDACION

2) Preparar un documento que comprenda los procedimientos, las funciones y responsabilidades de la persona del DI encargada de administrar el inventario de equipos. Asimismo, determinar las medidas que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b), c), d) y e) de esta observación.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-14 del 22-04-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Generar las instrucciones para que el funcionario encargado de la administración del inventario y clasificación de equipos en el DI,</i>	<i>Director de la DTI.</i>	<i>Al 30 de Abril del 2013.”</i>

<i>incluya y actualice toda la información que solicita el reporte correspondiente.</i>		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el memorando 2801-0017, la jefatura de la DTI le giró instrucciones al jefe del Departamento Infraestructura para que atendiera los aspectos planteados en la observación. Sin embargo, la jefatura de dicho Departamento no suministró evidencia de las acciones realizadas sobre el particular.

3.2.1.9 Nota 1001-0247 enviada el 13 de agosto

ASUNTO: desarrollo de sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS
De 7 recomendaciones formuladas, 6 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

...

D) NORMATIVA
OBSERVACIÓN
No se suministró respaldo de la existencia de un documento formal que comprenda la normativa que se debe aplicar en la administración de los servicios contratados a terceros para la implementación o mantenimiento de software e infraestructura.

CAUSA
La jefatura de la Sección Sistemas Administrativos de la Dirección Tecnologías de la Información, el 29-09-12 manifestó lo siguiente: <i>“Los requerimientos de servicio es el cartel de contratación. Para medir el desempeño, se usa el cronograma maestro.”</i>

RECOMENDACIÓN
Girar instrucciones para que se elabore un documento formal, que establezca la normativa que corresponde aplicar en la administración de

los servicios contratados a terceros para la implementación o mantenimiento de software e infraestructura. En ese sentido, es conveniente definir los plazos y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad. Asimismo, es necesario realizar las acciones que permitan disponer de la aprobación y oficialización de este documento en forma oportuna.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-12 del 15-04-13 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Redactar una norma para la prestación de servicios por parte de terceros en sistemas de información. Que sea general y esté incorporados los 3 Departamentos Usuario, Infraestructura y Sistemas de Información siendo el responsable de coordinar Luis Benavides el insumo que cada uno de ellos le facilitará.</i>	<i>Como coordinados de seguridad para disponer de una norma general para este fin, el señor coordinar Luis Benavides.</i>	<i>30 de julio 2013”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el memorando DTI-2801-0040 del 04-07-13, se giraron instrucciones para que se redactara la normativa que corresponde aplicar para la administración de los servicios contratados a terceros en la implementación o mantenimiento de software e infraestructura. Sin embargo, no se suministró evidencia de las acciones realizadas sobre el particular.

3.2.2 AREA COMERCIAL

3.2.2.1 Nota 1001-0170 enviada el 17 de julio

ASUNTO: ejecución de solicitudes de servicio (Sucursales Guadalupe, Central, Desamparados; Secciones Administración de la Energía, Control Técnico Comercial)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.
--

3.2.2.2 Nota 1001-0234 enviada el 07 de agosto

ASUNTO: gestionar cobro y devoluciones de dinero (Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central, Heredia, Escazú y Agencia Metropolitana)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.
--

3.2.2.3 Nota 1001-0240 enviada el 12 de agosto

ASUNTO: facturar y distribuir recibos (Sucursales Heredia, Escazú; Secciones Administración de Sistemas, Administración de la Energía, Tesorería; Empresas Externas)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.
--

3.2.2.4 Nota 1001-0249 enviada el 16 de agosto

ASUNTO: ejecutar solicitudes de servicio (Sucursales Heredia, Escazú; Sección Control Técnico Comercial; Empresas Externas)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

De 13 recomendaciones formuladas, 12 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.
--

...

E) APROBACION DE NORMATIVA

OBSERVACIÓN

La Sección Salud y Seguridad Ocupacional en coordinación con la Dirección Comercial, confeccionó un borrador del documento denominado "Manual de instructivos de trabajo seguro en las labores técnicas de la Dirección Comercial", el
--

cual contiene las regulaciones que deben considerarse en esta materia. Sin embargo, esta normativa no ha sido aprobada por las instancias correspondientes.

CAUSA

No se ha gestionado ante Análisis Administrativo la oficialización del manual citado.

RECOMENDACION

Girar instrucciones a las dependencias que correspondan para que en coordinación con la Sección Salud Ocupacional, realicen las gestiones necesarias ante Análisis Administrativo para oficializar en un plazo razonable el *“Manual de instructivos de trabajo seguro en las labores técnicas de la Dirección Comercial”*. Es conveniente que una vez que ese documento sea aprobado, se comunique a las jefaturas de las sucursales para la aplicación respectiva.

RESPUESTA

En la nota 4001-92 del 04-04-13 se indicó:

“Se giró instrucciones a la jefatura de la Sucursal Desamparados mediante oficio 4001-83-2013 en el cual se le solicitó atender la recomendación.”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del memorando 4150-0074 del 21-03-13 emitido por el coordinador de la Comisión de Jefaturas Técnicas de la Dirección Comercial, así como de la minuta de reunión N° 0002-01 del 21-02-13 de la Dirección Comercial, se determinó que se estableció la coordinación con la Sección Salud Ocupacional para realizar las gestiones pertinentes para oficializar en Análisis Administrativo el *“Manual de instructivos de trabajo seguro en las labores técnicas de la Dirección Comercial”*.

Mediante el correo electrónico del 26-07-13, el jefe de Análisis Administrativo comunicó lo siguiente:

"Efectivamente el documento que usted indica lo recibimos el pasado 17 de julio y se encuentra pendiente de revisión."

3.2.3 AREA DISTRIBUCION

3.2.3.1 Nota 1001-0158 enviada el 05 de julio

ASUNTO: mantenimiento del sistema de distribución (subestaciones Brasil, Electriona, Cote, Escazú, Lindora, Sabanilla, Guadalupe)

DIRIGIDO: Dirección Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS

De 4 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.
--

...

B) ESTRUCTURA DAÑADA

OBSERVACION

Durante la visita efectuada a la Subestación Guadalupe el 06-08-12, se observó que dos postes de concreto ubicados en el patio de interruptores (forman parte de la estructura del módulo de 34.5 Kv), presentaban grietas o fallas longitudinales que van desde la zona de empotramiento hasta la cúspide.

CAUSA

El asunto comentado podría haber sido originado porque esos postes 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. Al respecto, no se observó la existencia de algún documento preparado por parte de la SMSP, reportando la condición en que se encuentran estos postes. Mediante un correo electrónico del 03-09-12, la jefatura de esta dependencia (asumió el cargo el cargo a partir del 23-07-12), manifestó que no tenía conocimiento de la situación indicada.

...

RECOMENDACION

1) Coordinar con las dependencias que corresponda las gestiones requeridas para efectuar una evaluación estructural de la Subestación Guadalupe. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias para subsanar la condición en que se encuentran los postes dañados que forman parte del módulo de 34.5 Kv.

RESPUESTA

En la nota 6001-0189 del 22-11-12 se indicó:
--

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Solicitar análisis estructural al Departamento Obras Civiles</i>	<i>Ing. Ezequiel Herrera Flores.</i>	<i>07/12//2012”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La inspección de la subestación Guadalupe por parte de funcionarios del Departamento Obras Civiles y del Departamento Sistemas de Potencia, se llevó a cabo el 23-11-12. En la minuta N° 01-2012 del 23-11-12 se indicó el siguiente acuerdo:

“Colocar un sellante en las fisuras de los postes de concreto. Además se realizará un reforzamiento estructural de la base de los postes de concreto”.

El funcionario del Departamento Obras Civiles encargado de coordinar estos trabajos, el 01-07-13 manifestó lo siguiente:

“Los trabajos en mención se tienen programados para iniciar en la primera semana de setiembre. Esto por una serie de emergencias que se han presentado en los últimos días. En el tanto se finalicen con los trabajos previos a esta obra iniciaremos de inmediato el reforzamiento...”.

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 20 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 12 habían sido atendidas (60%), 7 estaban en ese proceso (35%) y 1 se encontraba pendiente 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 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 reseguidos 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 inicial emitida por la dependencia ni la situación que se observó cuando se realizó el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en informes de periodos anteriores.

3.3.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.3.1.1 Nota 1001-0159 enviada el 02 de julio

ASUNTO: sistemas automatizados de información (SIACO)

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.1.2 Nota 1001-0160 enviada el 03 de julio

ASUNTO: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios de Internet)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.1.3 Nota 1001-0212 enviada el 29 de julio

ASUNTO: administración de la inversión de infraestructura de TIC

DIRIGIDO: Dirección Tecnología 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.

CONTROL DE INVERSIONES
OBSERVACIÓN
El Departamento Infraestructura de la Dirección Tecnologías de la Información dispone de un documento que comprende el “ <i>Plan de Dotación y Mantenimiento de la Infraestructura de Tecnologías de la Información 2007-2011</i> ”. 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.

CAUSA
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.

RECOMENDACIÓN
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 <i>“Plan de Dotación y Mantenimiento de Infraestructura 2007-2011”</i> . 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 2801-7 del 23-04-13 se indicó: <i>“Sigue en proceso, en espera de aprobación. Se espera antes de finalizar el primer semestre 2013.”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el correo electrónico del 11-07-13, el Area Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la DTI remitió el cronograma de las actividades relacionadas con la puesta en marcha del sitio alterno, así como el plan de dotación y mantenimiento de infraestructura (esta información fue ratificada por la jefatura de la DTI en la nota DTI-2801-0047 del 15-07-13). Sin embargo, se determinó que la información del primer semestre de 2013 no presenta el objetivo de la inversión, ni el detalle de los costos preestablecidos (presupuesto), según fue planteado en la recomendación.

3.3.1.4 Nota 1001-0230 enviada el 06 de agosto

ASUNTO: *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Departamentos Infraestructura, Comunicaciones)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 2 continúan en esa misma condición.

A) ADMINISTRACION DE REDES

OBSERVACION

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.

CAUSA

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.

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2801-DTI-11 del 05-04-13 se indicó:

“Respuesta a abril 2013

A la fecha se generó el documento “Acuerdos sobre funciones y responsabilidades para la administración de la Infraestructura de Comunicación, desarrolladas por la Dirección de Tecnologías de Información y por la Dirección de Distribución”. Ver evidencia en anexos N° 1 y N°2. Adjuntos. Al día de hoy se encuentra en revisión por parte de representantes de la Dirección de Distribución”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que el documento denominado “Normas para la administración de la infraestructura de comunicación – código 2801 N 02”, incluye los aspectos que deben coordinar el DI y el DC, en relación con la gestión de las redes de comunicación de la CNFL. Sin embargo, dicho documento se encuentra en trámite de revisión por parte de Análisis Administrativo.

...

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2801-DTI-11 del 05-04-13 se indicó:

“Al ser la DTI., un usuario del servicio de transporte de datos de la Dirección de Distribución, ellos proveen la infraestructura de planta externa para la interconexión de nuestras redes Lan, nos deben de definir los tiempos de respuesta por medio de un acuerdo de nivel de servicios, que servirá de base, para definir nuestro propio acuerdo de nivel de servicio con nuestros usuarios.

A la fecha esperamos respuesta para la firma de dicho acuerdo. Ver anexo N° 3, donde la DTI, envió propuesta de apoyo para que formulen el acuerdo que nos propondrán. Ver anexo N° 4”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los correos electrónicos del 19-12-12, 28-05-13 y 21-06-13, se evidenció que las jefaturas del DC y del DI coordinaron la conveniencia de implementar “Acuerdos de nivel de servicio” entre dichas dependencias. Sin embargo, aún no se han definido formalmente los términos en que se llevará a cabo la negociación correspondiente.

3.3.1.5 Nota 1001-0235 enviada el 07 de agosto

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT)

DIRIGIDO: Departamento Sistemas de Información

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de ser atendidas y 1 que se encontraba pendiente de aplicar, se mantienen en esa misma condición.

A) EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTOS

OBSERVACIÓN

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.

CAUSA

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."

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2810-3 del 14-03-13 se indicó:

"En respuesta a su nota del 27 de febrero del año en curso, le informo que se tomó nota, se le dará monitoreo y supervisión a lo indicado en el AUD 1001-0076-2013. Para lo anterior se establecieron en conjunto con el Sr. Roberto Sandí, las fechas en que se completarán las recomendaciones, a saber:

...

Fecha de conclusión: 05 de julio del 2013".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 28-06-13, el jefe de la SESITE manifestó que el funcionario encargado está atendiendo más de 20 cambios y que concluirá aproximadamente el 19-07-13. Sin embargo, mediante el correo electrónico del 05-08-13 le comunicó a la jefatura del Departamento Sistemas de Información lo siguiente:

"Voy a coordinar con Evans para detallar como van las pruebas de este sistema, que está cerca de terminar la migración y además ya estamos renovando la aplicación móvil con Mauricio. Y le envío un informe..."

B) ESTACIONES MOVILES
OBSERVACIÓN
<p>Referente a la adquisición de estaciones móviles denominadas <i>“hand held”</i> para ser utilizadas en el SIT, se observaron las situaciones que se mencionan seguidamente:</p> <p>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:</p> <p><i>“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...”</i></p> <p>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.</p> <p>B.3 El 27-04-07 se emitió la orden de compra local N° 16690 para adquirir las <i>“hand held”</i> por la suma de \$9,981.34.</p> <p>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.</p> <p>B.5 El 30-10-08 el Administrador del Sistema emitió la solicitud de mantenimiento, anotando lo siguiente:</p> <p><i>“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”</i></p> <p>Al respecto, se determinó que a la fecha de este estudio de auditoría los <i>“hand held”</i> no están siendo utilizados. Tampoco se observó que hubiera sido preparado un documento que comprenda la justificación correspondiente.</p>
CAUSA
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..."

RECOMENDACIONES

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR DE LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota 2810-3 del 14-03-13 se indicó:

"...Con respecto a las terminales o estaciones móviles se encuentra en la misma situación, dado que aún no se cuenta con el conocimiento ni el presupuesto respectivo para llevar a cabo la capacitación requerida.

Asimismo, detalló que hasta no tener estable la migración, éste tema se atenderá a posterior. Se estima que para julio 2013 se pueda atender...

Fecha de conclusión: 11 de octubre del 2013

...

Fecha de conclusión: 13 de diciembre 2013".

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 1 (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 28-06-13, la jefatura de la SESITE manifestó que la situación se mantiene igual. Cabe destacar que en la nota 2810-3 del 14-03-13, la Administración indicó que el nuevo plazo para cumplir los aspectos planteados en la recomendación es el 11-10-13; también incluyó la justificación correspondiente.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 (PENDIENTE)

La aplicación de esta recomendación depende de la atención de la recomendación N° 1. Cabe destacar que en la nota 2810-3 del 14-03-13, la Administración indicó que el nuevo plazo para el cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación es el 13-12-13.

3.3.1.6 Nota 1001-0239 enviada el 12 de agosto

ASUNTO: administrar las tecnologías de información y comunicaciones (DTI)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.
--

3.3.2 AREA COMERCIAL

3.3.2.1 Nota: 1001-0161 enviada el 03 de julio

ASUNTO: recibir y analizar requerimientos (Sección Servicios en Línea)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.
--

3.3.2.2 Nota: 1001-0175 enviada el 16 de julio

ASUNTO: gestión de cobro de recibos

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.
--

3.3.2.3 Nota: 1001-0195 enviada el 22 de julio

ASUNTO: gestión de teletrabajo (atención al cliente)

DIRIGIDO: Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano

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.
--

...

D) IMPLEMENTACIÓN DEL SEVRI

OBSERVACIÓN

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.

CAUSA

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...”

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 2603-051 del 03-04-13 se indicó:

"...en relación a la gestión de teletrabajo (servicio al cliente), me permito indicarle que en lo que compete a la implementación del SEVRI, tal como se ha indicado en las consultas que se nos han hecho a través de correo electrónico, y como se ha comunicado por parte de la Dirección de Recursos Humanos, la aprobación de los procesos de este Departamento aún no han finalizado, por lo que se estima se finiquiten aproximadamente en junio de 2013. Una vez que se cuente con la aprobación de los procesos actualizados, se procederá a realizar la actualización del SEVRI con el personal de Gestión Estratégica, específicamente con la funcionaria Eugenia Monge, quien indicó que en agosto de 2013 estará trabajando con la Dirección de Recursos Humanos.

Por otra parte, en este Departamento se estará realizando una revisión interna de los riesgos identificados en años anteriores, con el fin de valorar si sufren alguna modificación a la luz de la actualización de los procesos del Departamento. Dentro de esta revisión se incluirá el primer borrador que se tiene de los riesgos del Programa Permanente de Teletrabajo, el cual es un borrador que aún no cuenta con la revisión de la señora Eugenia Monge. De esta forma, se adelantará el proceso de análisis para luego ser revisado en agosto del presente año con la señora Monge...".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 04-07-13, la asistente de la Dirección Recursos Humanos comunicó lo siguiente:

"...Inicialmente se le había consultado a Juan Carlos Quirós si era posible enviar las fichas que se encontraba aprobadas por don Carlos Fernández, pero me indico que no lo mejor porque tenían que pasar por Gestión Estratégica antes de ir a Análisis Administrativo, y él prefería terminar todas las fichas para conversarlo con don Mainor Arce sobre el trabajo que se realizó y la metodología.

En cuanto al GIR a principio de año Eugenia Monge quedó de incluir en el Plan de Trabajo a la Dirección de Recursos Humanos para el mes de agosto donde se analizaría los riesgos actuales y nuevos según la actualización del Mapeo de Procesos. ...".

Asimismo, una funcionaria de Gestión Integral de Riesgos el 22-07-13 comunicó lo siguiente:

"Respecto a su consulta sobre cuándo se iniciara con el proceso del GIR en la Dirección de Recursos Humanos, le informó que en estos momentos dicha Dirección está en la revisión y actualización de su mapa de procesos, por lo que para iniciar con un nuevo ciclo de implementación de revisión y ajuste del GIR se requieren

dichos procesos oficializados...”.

3.3.3 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.3.3.1 Nota: 1001-0164 enviada el 12 de julio

ASUNTO: generación de energía eléctrica (plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo)

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

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.

MONITOREO Y VIGILANCIA

OBSERVACIÓN

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.

CAUSA

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".

...

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA

En la nota 7001-0016 del 18-03-13 se indicó:

“...De acuerdo con la respuesta emitida en diciembre del 2012, el Departamento de Construcción de Proyectos por medio del Señor Mariano Fallas en coordinación con el Jefe de la Planta El Encanto Carlos Torres, estará realizando la inspección para realizar el reconociendo del sitio e inspeccionar la estructura el jueves 21 de marzo del 2013...”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 02-04-13, un funcionario del Departamento Construcción de Proyectos de Generación le remitió a la jefatura de esa dependencia, un informe que incluye las recomendaciones y acciones que deben ser aplicadas para reparar la salida del túnel de desvío de la Planta Hidroeléctrica El Encanto. Asimismo, la jefatura de dicho departamento en el correo electrónico del 04-07-13 le solicitó al jefe de la Dirección Producción y Desarrollo, la autorización para llevar a cabo los trabajos necesarios. Además, en esa misma fecha le manifestó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

“...le indico que no se cuenta con un planeamiento específico para la reparación de la salida del túnel de desvío ubicado en el PHEE. No obstante, para lograr tal fin , le adjunto el correo que acabo de enviar al Ing. Mario Amador, Director de Desarrollo, a fin de que me autorice a planificar, presupuestar y ejecutar la reparación necesaria, dado que ésta, por la localización debe tener un costo que requiere ser autorizado en forma previa. Se estima que con la autorización de la Dirección, en un plazo de dos meses, se puede tener listas las actividades de planeamiento, presupuesto y trámite del contenido presupuestario...”.

3.3.4 AREA OTROS CONCEPTOS

3.3.4.1 Nota 1001-0231 enviada el 06 de agosto

ASUNTO: administrar sistemas de medición

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

RESULTADOS OBTENIDOS

Con base en la información suministrada por la Administración, no procede continuar el seguimiento de la recomendación que en el informe anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación.

4. OTRAS ACTIVIDADES

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1 ADJUDICACIONES

En atención del punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-07 (artículo 2, inciso a), en el anexo N° 1 se presenta el informe de las contrataciones (superiores a ¢112 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2013 (4 concursos por un monto total de ¢808,8 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.

4.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se realizó la autoevaluación interna de la AI para el periodo 2012-2013, con el propósito de evaluar y mejorar la gestión de esta dependencia. En cumplimiento de directrices sobre esta materia emitida por la CGR, en el anexo N° 2 se presenta un resumen de los resultados obtenidos y el plan de mejora respectivo.

También se llevó a cabo el seguimiento de los planes de mejora que corresponden a la autoevaluación externa del período 2010-2011 y a la autoevaluación interna 2011-2012.

El anexo N° 3 comprende las acciones realizadas para atender el plan de mejora referido a la percepción de la labor de la AI.

4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Se formuló la propuesta de capacitación para el 2013, la cual comprende capacitación profesional, integral, institucional y giras técnicas. Se suministraron informes de avance a cada jefatura y un informe del análisis de la metodología utilizada en los últimos periodos, considerando algunas oportunidades de mejora.

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 24 oportunidades personal de la AI participó en 10 eventos de capacitación, tanto profesional, institucional e integral.

Entre los temas de esas actividades pueden citarse los siguientes: Extracción y análisis de datos con el software de auditoría ACL, Capacitación técnica OT-móviles, Técnicas de muestreo para auditoría, Programa para el fortalecimiento técnico en el ejercicio de la Auditoría Interna, Curso de inducción al código de ética

y conducta, Tratamiento de residuos y productos de electricidad basada en plasma, entre otros.

Se promocionó la utilización de la herramienta E-learning, con el objetivo de conocer el método y poder realizar las mejoras al plan de capacitación, algunos funcionarios han participado en charlas bajo esta modalidad. También se llevó a cabo una capacitación con la modalidad In-house.

En reuniones de la dependencia se incluyeron algunas actividades relacionadas con el fortalecimiento de los valores definidos en el Código de Ética y Conducta de la CNFL, con el fin de promover el desarrollo de una cultura sobre este tema.

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 respectivas.

Además, se preparó el Plan Operativo Institucional de la AI correspondiente al periodo 2014, 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 limitados.

4.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACION

Durante el periodo se realizaron 6 sesiones mensuales de comunicación, en las que se implementaron algunas acciones incluidas en el plan de comunicación, orientadas a fomentar la motivación del personal.

También se colaboró con el Equipo Enlace de la Estrategia de Comunicación, así como con la Oficina de Género y Valores de la CNFL.

4.6 AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO

Se ha monitoreado la aplicación de las acciones incluidas en el plan de mejora de la autoevaluación del periodo anterior.

4.7 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Se continuó la revisión de los riesgos identificados para el proceso de ejecución de estudios, con el propósito de implementar los controles respectivos.

4.8 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Se inició la revisión de la metodología utilizada en los últimos periodos y se está llevando a cabo la actualización de la herramienta que será usada para evaluar el desempeño de los funcionarios de la dependencia.

4.9 ACTUALIZACION DE DOCUMENTACION

Se inició la revisión de los documentos existentes que ya han sido oficializados, con el propósito de determinar los ajustes que es necesario incorporar, considerando las modificaciones planteadas por los supervisores de las Áreas Financiera e Informática.

4.10 ADMINISTRACION DE MICROSITIO

Se realizaron las actualizaciones necesarias y se formuló una propuesta para rediseñar el micrositio, la cual considera la galería fotográfica, aspectos de interés de la gestión de la AI e información que puede divulgarse utilizando este medio.

También se colaboró con el equipo de trabajo del Portal Empresarial, respecto de la actualización de internet e intranet de la CNFL.

4.11 MODULO NORMATIVA

En el Módulo Normativa del Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA) se inició la actualización de la información relacionada con la Gestión Integral de Riesgos (GIR), la cual se requiere para formular el plan anual de trabajo de la AI del periodo siguiente, así como para la ejecución del plan de este año.

4.12 GESTION DEL CAPITAL HUMANO

En las reuniones mensuales se ha fomentado el compromiso de los funcionarios de la AI con la misión, la visión, los objetivos y los valores de esta dependencia. Se inició la participación de una funcionaria en curso de ética aplicada, programado por la Comisión Nacional de Valores.

Se inició la recopilación de información de los funcionarios de la AI para formular la propuesta de los planes de carrera. Se continuó la propuesta del plan de inducción y el plan de sucesión. Asimismo, se ha llevado a cabo la fase investigativa del modelo de competencias y perfiles de los funcionarios de la AI.

4.13 MANUAL DE PUESTOS

Con el propósito de atender lo solicitado por Equipo Enlace Gerencial que fue encargado de actualizar el manual de puestos de la CNFL, se elaboraron los perfiles que corresponden a los funcionarios de la AI, según la estructura definida y la normativa vinculante de las actividades que se desarrollan en esta dependencia.

4.14 SOPORTE TECNICO

Se brindaron servicios de apoyo para solucionar averías de software y hardware que se presentaron en los recursos tecnológicos de la AI y se coordinaron las acciones necesarias con la Dirección Tecnologías de la Información para la atención de las mismas.

Como parte de la actualización del 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 ejecutaron 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.

Además, se realizó el mantenimiento de los servidores de apoyo y del servidor principal (espacio en almacenamiento, ejecución de diagnósticos del estado de los discos duros y memoria principal, reasignación de direcciones IP y reprogramación de respaldos).

4.15 SOPORTE ADMINISTRATIVO

Como parte de las labores de apoyo realizadas para atender los asuntos administrativos que se derivan de la ejecución de las actividades propias de la AI, puede citarse la actualización de datos en el GPA, la preparación de solicitudes de suministro de bienes y servicios, trámites de capacitación y otros asuntos de tipo general.

ANEXO N° 1
INFORME DE CONCURSOS
ADJUDICADOS EN EL PERIODO
ENERO - JUNIO 2013

Anexo N° 1		
Resumen de concursos adjudicados (enero - junio 2013)		
	Cantidad	Monto (millones de colones)
Enero	2	248,5
Marzo	1	225,1
Junio	1	335,2
Total	4	808,8
Nota: se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.		
Fuente: información suministrada por la Sección Proveeduría.		

ENERO 2013

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (₡)	
29-2012	Area Control de Vegetación.	Suministro de servicios para poda de árboles y limpieza de vegetación en líneas energizadas de media y baja tensión, por un mínimo anual de 71.429 metros de afectación.	Enlaces Casuales Costa Rica, S.A.	110.170.844,64	(A)
			TIM Elektra, S.A.	139.215.121,00	(B)
			Mantenimiento Zonas Verdes Gabelo, S.A.	121.063.680,00	(C)
			Coriem, S.A.	264.000.000,00	
			La Casa del Estero, S.A.	133.568.965,44	(A)

Notas:

(A) Incumplen requisitos establecidos en el cartel (no presentaron el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional).

(B) Oferta adjudicada el 29-01-13. Los cinco proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta. La recomendación técnica indica que el metro de afectación ofertado por el proveedor seleccionado se encuentra dentro del rango de cotizaciones anteriores.

(C) El Programa de Salud y Seguridad Ocupacional presentado se rechazó porque la calificación obtenida en la evaluación es inferior a la establecida en el cartel.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
27-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación.	Suministro e instalación de geosintéticos para el desarrollo del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.	Maccaferri, S.A	217.333,13	(A)
			Balbeck, S.A	248.124,92	
			Durman Esquivel, S.A	260.863,71	
			Sigsa, S.A	273.097,84	

Nota:

(A) Oferta adjudicada el 30-01-13 equivalente a ₡ 109,4 millones. Los cuatro proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta.

MARZO 2013

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
31-2012	Sección Laboratorio de Medidores.	Medidores monofásicos, trifásicos y tipo electrónico monofásico.			
		Artículo N° 1: 230 medidores monofásicos clase 200, 3 hilos, forma 2S, voltaje de operación 120/240 Volt.	Elmec S.A.	132.250,00	(A)
		Artículo N° 2: 83 medidores trifásicos delta clase 20, 4 hilos, forma 10A, voltaje de operación desde 96 a 500 Volt.	Elmec, S.A.	56.440,00	(A)
		Artículo N° 3: 10 medidores trifásicos delta clase 20, 4 hilos, forma 5A, voltaje de operación desde 96 a 500 Volt.	Elmec, S.A.	6.800,00	(A)
		Artículo N° 4: 9.000 medidores eléctricos tipo electrónico monofásico 200 Ampere, 240 Volt, 3 hilos, forma 2S.	CFS Sistemas, S.A.	252.000,00	(B)

Notas:

(A) Ofertas adjudicadas el 19-03-13 por un total de \$195.490,00; equivalentes a ¢126,8 millones. De tres proveedores que retiraron el cartel, dos presentaron oferta. En atención de consultas planteadas por la Sección Proveeduría (en adelante SP) sobre la no participación en este concurso, la empresa Rep. Ivankovich comunicó que no lo hicieron por una situación administrativa. La recomendación técnica indica que "..., el precio es razonable si comparamos la inversión de los equipos por adquirir, con los equipos actuales, ya que traerá un ahorro o disminuciones en el costo, cuando se dé el aumento en la productividad, al recolectar los datos de las lecturas de los clientes en forma inmediata".

(B) Oferta adjudicada el 19-03-13 equivalente a ¢98,4 millones.

JUNIO 2013

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
04-2013	Sección Transportes y Taller	Grúa hidráulica y elevador aéreo.			
		Artículo N° 1: grúa hidráulica aislada para 46KV con barreno y canasta instalada en camión para operar.	AutoStar Vehículos, S.A	350.000,00	(A)
		Artículo N° 2: elevador (grúa) aéreo hidráulico aislada para 69KV, articulado, tipo sobre-centro de brazos paralelos instalada en camión listo para operar.	AutoStar Vehículos, S.A	315.000,00	(A)

Nota:

(A) Ofertas adjudicadas el 12-06-13 por un total de \$665.000,00; equivalentes a ¢ 335,2 millones. De 11 proveedores invitados a participar solamente uno presentó oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Gardi "Participa en oferta de AutoStar", Corporación Font "No cumple con especificaciones técnicas", Ingeniería JC "No ofrecen el producto", Purdy Motor y Gruatec "No tuvieron tiempo de preparar oferta". La recomendación técnica indica que los precios son razonables, tomando en cuenta los montos cotizados en compras anteriores.

ANEXO N° 2
INFORME SOBRE LA AUTOEVALUACION DE LA
ACTIVIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA
PERIODO 2012-2013

ANEXO Nº 2

**COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.
AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD
DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
PERÍODO 2012 – 2013**

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	308
1. ASPECTOS GENERALES	309
1.1 <u>INTRODUCCIÓN</u>	310
1.2 <u>ORIGEN</u>	310
1.3 <u>METODOLOGIA</u>	310
1.4 <u>OBJETIVOS</u>	310
1.5 <u>ALCANCE</u>	311
2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	312
2.1 <u>CONCLUSIONES</u>	313
2.1.1. <u>INDICADORES DE GESTIÓN</u>	313
2.1.2. <u>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</u>	313
2.1.3. <u>SERVICIOS DE AUDITORÍA AL JERARCA</u>	313
2.1.4. <u>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</u>	313
2.1.5. <u>ELABORACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO</u>	314
2.1.6. <u>PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA</u>	314
2.2. <u>RECOMENDACIONES</u>	314
2.2.1. <u>INDICADORES DE GESTIÓN</u>	314
2.2.2. <u>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</u>	314
2.2.3. <u>SERVICIOS DE AUDITORÍA AL JERARCA</u>	314
2.2.4. <u>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</u>	315
2.2.5. <u>ELABORACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO</u>	315
2.2.6. <u>PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA</u>	315
2.3. <u>CRITERIO DEL AUDITOR INTERNO</u>	315
3 PLAN DE MEJORA 2012 – 2013	316

RESUMEN EJECUTIVO

La auto-evaluación elaborada para el período 2012 – 2013, contempló procedimientos generales del valor agregado de la actividad de Auditoría Interna (en adelante AI), según las Directrices para la auto-evaluación anual de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República (en adelante CGR).

Dichos procedimientos incluyen aspectos sobre: la efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo; la efectividad de la evaluación y mejora del control; la efectividad de la evaluación y mejora de los procesos de dirección; los servicios que brinda la AI; la planificación de los servicios de la AI; el procesamiento y la calidad de la información recopilada y utilizada por la AI; la comunicación de los servicios de AI y la supervisión del progreso en la implementación de recomendaciones, observaciones y demás servicios de la AI.

Después de haber evaluado los aspectos mencionados en el párrafo anterior, con el uso de las herramientas propuestas por la CGR, se pudo concluir que la AI de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (en adelante CNFL), cumple en un 98% las normas para el ejercicio de las AI.

Este documento presenta un resumen de los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones de los aspectos relevantes sujetos a mejorar, para lo cual se formuló el respectivo plan de mejora.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual 2013 (en adelante PAT), ésta AI presenta el informe final del proceso de Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna (en adelante ACAI), correspondiente al período 2012 – 2013, el cual se cumplió de acuerdo al Programa de Trabajo establecido.

1.2 ORIGEN

La autoevaluación de la calidad de la AI se realizó de conformidad con lo establecido en la resolución R-CO-33-2008 emitida por la CGR el 11 de julio de 2008, la cual comprende las directrices para la autoevaluación anual y evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público.

1.3 METODOLOGIA

Con el propósito de atender los objetivos definidos para dicha actividad, se utilizó la metodología establecida por la CGR para estos efectos, por medio de la aplicación de las herramientas indicadas en la circular N° 7565 (FOE-ST-124) del 31 de julio de 2008, las cuales permitieron identificar oportunidades de mejora en asuntos relacionados con los atributos de la AI y de su personal, la administración de la actividad de la AI, el valor agregado que esta brinda; así como la percepción de la calidad de la AI por parte del jerarca, los titulares subordinados y los funcionarios de la AI.

1.4 OBJETIVOS

- a. Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de la AI, tomando en cuenta los siguientes puntos:
 - i. Cumplimiento con lo dispuesto en la normativa, técnica y ética aplicable.
 - ii. Calidad de los procesos de fiscalización, asesoría, advertencia, seguimiento y otros.
 - iii. Procedimientos, políticas, directrices generales de trabajo y control de calidad.
 - iv. Competencias, habilidades, actitudes y conocimientos del personal de AI.

- v. Cumplimiento de los programas de capacitación.
- b. Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de AI.
- c. Brindar una opinión sobre el cumplimiento del “Manual de normas para el ejercicio de la AI en el Sector Público”.

1.5 ALCANCE

La autoevaluación se enfocó hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la actividad de la AI y cubrió los lineamientos de la CGR, las normas incluidas en el apartado 1.3 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (en adelante NEAISP); la norma 210 del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (en adelante MNGASP); las Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE), emitidos por la CGR; el artículo 34 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNFL (en adelante ROFAI).

Los objetivos básicos de la autoevaluación de la calidad efectuada por la AI de la CNFL, están constituidos para evaluar la eficacia de la actividad de la AI; identificar e implementar oportunidades de mejora para la gestión que lleva a cabo esta dependencia; brindar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable y preparar a la AI para una evaluación externa de calidad.

El período que cubrió la evaluación está comprendido entre el 01 de mayo del 2012 al 30 de abril del 2013.

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 CONCLUSIONES

Como conclusión general se puede indicar que la AI cumple con la normativa aplicable al desarrollar las actividades a su cargo. En la tabla N° 1 se presenta el resumen de los puntajes obtenidos para cada uno de los componentes de las normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público, el cual refleja a nivel global un 98% de cumplimiento.

A continuación se presentan las oportunidades de mejora que se determinaron durante la autoevaluación que fue llevada a cabo:

2.1.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de medición de resultados de la actividad de la AI no se llevaron a cabo en el 2012, pues en ese período se coordinó con las Auditorías Internas del Grupo ICE la definición de los índices correspondientes. Cabe aclarar que en la presentación del informe de labores ante el jerarca, se incluyeron algunos de esos indicadores.

2.1.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

No se observó evidencia de que las políticas y procedimientos que utiliza la AI para desarrollar las funciones a su cargo, hubieran sido revisadas desde setiembre de 2011.

2.1.3 SERVICIOS DE AUDITORÍA AL JERARCA

En algunos puntos de la encuesta realizada, el jerarca respondió “no sabe / no responde” o “parcialmente de acuerdo”, lo cual podría reflejar un cierto grado de desconocimiento de algunos aspectos relacionados con la labor de la AI.

2.1.4 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Como resultado de la aplicación de la encuesta al auditado se mencionó que la AI podría profundizar en temas de riesgo, efectuando estudios de auditoría sobre la efectividad del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).

2.1.5 ELABORACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Algunos aspectos procedimentales que ya están formalmente establecidos en cuanto a la elaboración técnica, documentación y supervisión de los papeles de trabajo; no se están llevando a cabo conforme lo requerido.

2.1.6 PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AUDITORIA INTERNA

En la autoevaluación del período anterior se evidenció que algunos funcionarios de la AI, tienen la percepción de que existen áreas susceptibles de mejora en esta dependencia.

Este punto se incorporará al plan de mejora de este período por razones de oportunidad y de disponibilidad de los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

2.2 RECOMENDACIONES

2.2.1 INDICADORES DE GESTIÓN

Girar instrucciones a las Jefaturas para que al final del período 2013, se apliquen los indicadores de medición de resultados establecidos para evaluar la actividad de la AI.

2.2.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Girar instrucciones a las Jefaturas para que al menos una vez al año se revisen las políticas y procedimientos establecidos en la AI, así como dejar constancia de esa labor en el control de versiones de cada documento.

2.2.3 SERVICIOS DE AUDITORÍA AL JERARCA

Informar al jerarca sobre los puntos de la encuesta realizada, en los que indicó “no sabe / no responde” o “parcialmente de acuerdo”.

2.2.4 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Girar instrucciones a la Jefatura de la Auditoría Informática para que en el PAT 2014 se incluya un estudio específico que evalúe la efectividad del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), en los procesos organizacionales.

2.2.5 ELABORACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Girar instrucciones a las Jefaturas para que se ejerza mayor control de aquellos puntos relacionados con la conformación, documentación y técnica de los papeles de trabajo, según las oportunidades de mejora que se determinaron durante esta autoevaluación.

2.2.6 PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- 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.
- b. Analizar los resultados de la investigación y determinar en cuáles casos es necesario establecer acciones para subsanar lo descrito, definiendo responsables y plazos.

2.3 CRITERIO DEL AUDITOR INTERNO

Las oportunidades de mejora y recomendaciones planteadas en los incisos anteriores de este apartado fueron comentadas con el Auditor General, el cual manifestó su aprobación de lo indicado en cada una de ellas.

3. PLAN DE MEJORA 2012 – 2013

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.
AUDITORÍA INTERNA

Evaluación de calidad de la auditoría interna
Período: 2012 - 2013

PLAN DE MEJORA

Nº	Situación determinada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
1	Los indicadores de medición de resultados de la actividad de la AI no se llevaron a cabo en el 2012, pues en ese período se coordinó con las Auditorías Internas del Grupo ICE la definición de los índices correspondientes.	Girar instrucciones a las Jefaturas para que al final del período 2013, se apliquen los indicadores de medición de resultados establecidos para evaluar la actividad de la AI.	Jefaturas	Auditor General	Durante el período 2013	01-06-13	01-12-13
2	No se observó evidencia de que las políticas y procedimientos que utiliza la AI para desarrollar las funciones a su cargo, hubieran sido revisadas desde setiembre de 2011.	Girar instrucciones a las Jefaturas para que al menos una vez al año se revisen las políticas y procedimientos establecidos en la AI, así como dejar constancia de esa labor en el control de versiones de cada documento.	Jefaturas	Auditor General	Durante el período 2013	01-06-13	01-12-13

Nº	Situación determinada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
3	En algunos puntos de la encuesta realizada, el jerarca respondió “no sabe / no responde” o “parcialmente de acuerdo”, lo cual podría reflejar un cierto grado de desconocimiento de algunos aspectos relacionados con la labor de la AI.	Informar al jerarca sobre los puntos de la encuesta realizada, en los que indicó “no sabe / no responde” o “parcialmente de acuerdo”.	Auditor General	Auditor General	Durante el período 2013	01-06-13	01-12-13
4	Como resultado de la aplicación de la encuesta al auditado se mencionó que la AI podría profundizar en temas de riesgo, efectuando estudios de auditoría sobre la efectividad del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).	Girar instrucciones a la Jefatura de la Auditoría Informática para que en el PAT 2014 se incluya un estudio específico que evalúe la efectividad del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), en los procesos organizacionales.	Jefatura designada	Auditor General	Al formular el PAT 2014	01-06-13	01-12-13

Nº	Situación determinada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
5	Algunos aspectos procedimentales que ya están formalmente establecidos en cuanto a la elaboración técnica, documentación y supervisión de los papeles de trabajo; no se están llevando a cabo conforme lo requerido.	Girar instrucciones a las Jefaturas para que se ejerza mayor control de aquellos puntos relacionados con la conformación, documentación y técnica de los papeles de trabajo, según las oportunidades de mejora que se determinaron durante esta autoevaluación.	Jefaturas	Auditor General	Durante el período 2013	01-06-13	01-12-13
6	En la autoevaluación del período anterior se evidenció que algunos funcionarios de la AI, tienen la percepción de que existen áreas susceptibles de mejora en esta dependencia.	a. Efectuar la consulta respectiva 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	Auditor General	Durante el período 2013	01-06-13	01-12-13
		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	Auditor General	Durante el período 2013	01-06-13	01-12-13

Fuente: Informe ACAI 2012 - 2013

TABLA N° 1
 COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.
 AUDITORÍA INTERNA

RESUMEN GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

EVALUACIÓN GLOBAL		98%	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	97%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	100%		20%
1.3	Aseguramiento de la calidad	85%		20%
2.	NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	100%	40%	
2.1	Administración	100%		10%
2.2	Planificación	100%		10%
2.3	Naturaleza del trabajo	100%		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	100%		15%
2.9	Supervisión	100%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	100%		15%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	100%		10%

Fuente: Evaluación ACAI 2012 – 2013

ANEXO N° 3
INFORMACION SOBRE LA PERCEPCION DE
ASUNTOS RELACIONADOS CON LA LABOR
DE LA AUDITORIA INTERNA

ANEXO N° 3

INFORMACION SOBRE LA PERCEPCION DE ASUNTOS RELACIONADOS CON LA LABOR DE LA AUDITORIA INTERNA

En atención de las “*Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público*”, emitidas por la Contraloría General de la República mediante la resolución R-CO-33-2008 del 11 de julio de 2008; se realizó la autoevaluación anual del período 2012-2013 (en adelante ACAI).

Como parte de las herramientas suministradas por la Contraloría, se aplicó una encuesta para obtener la percepción de los miembros del Consejo de Administración sobre asuntos relacionados con la labor de la Auditoría Interna (en adelante AI). En los resultados obtenidos, entre otros aspectos se observó que los integrantes del órgano colegiado consideran que existe un justo equilibrio entre los campos de la Administración Activa y el control que ejerce la AI. Asimismo, indicaron que siempre se responde en forma adecuada las solicitudes que ese cuerpo colegiado realiza.

Sin embargo, en algunas preguntas del cuestionario seleccionaron la opción “no sabe / no responde” o “parcialmente de acuerdo”, las cuales se detallan a continuación:

- a) Pregunta N° 8: Los funcionarios de la auditoría interna tienen los conocimientos, las aptitudes y las competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades?
- b) Pregunta N° 10: Los funcionarios de la auditoría interna observan las regulaciones sobre la confidencialidad de los denunciantes y sobre la información a la que tienen acceso durante los estudios que realizan?
- c) Pregunta N° 13: Las comunicaciones de los resultados de los trabajos que realiza la auditoría interna son precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas?
- d) Pregunta N° 14: Los resultados de los servicios de la auditoría interna son comunicados oportunamente a los funcionarios que tengan la competencia y autoridad para la toma de acciones?

e) Pregunta N° 15: Los hallazgos de la auditoría referidos a presuntas responsabilidades son comunicados por la auditoría interna en la forma, con la oportunidad y a la instancia pertinentes?

f) Pregunta N° 16: La auditoría interna posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros, necesarios y suficientes para cumplir con su gestión, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Control Interno?

Las respuestas anotadas en las preguntas supracitadas, podrían reflejar un cierto grado de desconocimiento de algunos aspectos relacionados con la labor de la AI, por lo que en el plan de mejora que se definió para atender las situaciones determinadas en la autoevaluación de calidad, se contemplan las acciones necesarias para informar a los integrantes del Consejo sobre los temas señalados. En ese sentido, en los anexos 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 se brinda información sobre el particular.

ANEXO N° 3.1

CONOCIMIENTOS, APTITUDES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS
DE LA AUDITORÍA INTERNA

a) La formación académica del personal de la AI se desglosa de la siguiente manera:

Grado académico / Áreas	Auditoría Interna	Auditoría Financiera	Auditoría Informática	Totales
Maestrías	0	1	2	3
Licenciaturas	1	8	5	14
Bachiller universitario	0	0	1	1
Totales	1	9	8	18

Fuente: evaluación ACAI 2012 – 2013

b) En la tabla siguiente se indican los años de experiencia en labores de auditoría del personal de la AI.

Años de experiencia / Áreas	Auditoría Interna	Auditoría Financiera	Auditoría Informática	Totales
De 0 a 1	0	2	1	3
De 1 a 5	0	0	0	0
de 5 a 10	0	0	2	2
Más de 10	1	7	6	14
Totales	1	9	9	19

Fuente: evaluación ACAI 2012 – 2013

En los datos presentados se observa que 14 funcionarios tienen más de 10 años de ejercer labores de auditoría (75%), 2 tienen entre 5 y 10 años (10%) y 3 tienen menos de un año (15%).

Nota: la diferencia en la cantidad de funcionarios que se anota en los incisos a) y b), obedece a que una funcionaria de la Auditoría Informática está en proceso de concluir sus estudios universitarios.

c) En el período de estudio del ACAI se determinó que se ha brindado capacitación a los funcionarios de la AI, en los siguientes temas:

- Principios y fundamentos de la auditoría de gestión.
- Auditoría operativa.
- La auditoría y las tecnologías de información.
- Congreso auditores internos e ISACA.

Además, varios funcionarios han participado en congresos, como el de ISACA que es muy reconocido a nivel internacional y tratan temas sobre riesgos de TI. Por otro lado, funcionarios de la Auditoría Financiera han participado en el Congreso de Auditores Internos, donde se retroalimentan en estos temas, desde una visión financiera.

En cuanto a la razonabilidad de los conocimientos sobre indicadores de fraude y corrupción, riesgos y controles claves en tecnologías y sistemas de información, auditoría asistida por computadora y otras técnicas de análisis de datos, se determinó que un auditor de la AI tiene una Maestría en Auditoría Financiera Forense, por lo que sus conocimientos han sido un gran aporte al cumplimiento de este punto. Asimismo, los otros integrantes de la dependencia han recibido capacitación sobre los temas mencionados.

d) Con base en la verificación de la información correspondiente, se determinó que el personal de la dependencia cuenta con los conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir sus responsabilidades individuales y colectivamente las de la unidad de AI.

ANEXO 3.2

REGULACIONES SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DENUNCIANTES Y LA INFORMACIÓN A LA QUE TIENEN ACCESO LOS FUNCIONARIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Para prevenir y administrar la eventual exposición de los funcionarios de la AI a conflictos de interés u otras condiciones que puedan comprometer su independencia y objetividad, así como lo dispuesto para el aseguramiento de las prohibiciones establecidas en el artículo 34 de la Ley General de Control Interno N° 8292, se utilizan los siguientes documentos:

- F-AI013 Ausencia de conflictos.
- F-AI015 Certificación de observancia a prohibiciones.

El personal de la Auditoría Financiera y de la Auditoría Informática firma anualmente las respectivas declaraciones incluidas en los formularios citados.

ANEXO 3.3

COMUNICACION DE RESULTADOS DE LOS TRABAJOS QUE REALIZA LA AUDITORÍA INTERNA

Como parte del proceso de calidad que desarrolla la AI, los Supervisores, las Jefaturas y el Auditor General, realizan una revisión rigurosa de las comunicaciones que son enviadas a la Administración con los resultados de los estudios llevados a cabo, de manera que cumplan los requisitos de ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas; así como que sean dirigidas en plazos razonables a los funcionarios que tengan la competencia y autoridad para tomar las acciones requeridas. Asimismo, como parte de las herramientas utilizadas en el ACAI, se aplicó una entrevista a 10 funcionarios de la CNFL que ocupan puestos de jefe de dirección y jefaturas, a los cuales se les brindaron servicios de auditoría en el período sujeto a estudio. Como información relevante de la comunicación de resultados, se obtuvieron los siguientes indicadores:

- a)** El 90% de los auditados manifestaron que están de acuerdo con que los servicios que la AI brinda, contribuyen al mejoramiento de los procesos de dirección en lo que corresponde a su unidad (recomendaciones relacionadas con oportunidades de mejora de los procesos de gestión). Un 10% equivalente a un auditado, señaló estar parcialmente de acuerdo.
- b)** El 70% de los auditados que fueron consultados indicó que obtiene un claro entendimiento de los resultados y recomendaciones del estudio como producto de la conferencia final. El 30% restante indicó estar parcialmente de acuerdo.
- c)** El 100% de los encuestados señaló que el informe con los resultados finales del estudio se comunica de manera formal.

ANEXO 3.4

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA INTERNA REFERIDOS A PRESUNTAS RESPONSABILIDADES

En el proceso de autoevaluación se verificó que la AI cuenta con un sistema de seguimiento de recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de su gestión, así como los resultados de evaluaciones realizadas por otros órganos competentes.

La AI formuló recomendaciones en las cuales le solicitó a la Administración en la forma, con la oportunidad y a la instancia pertinente, que evaluara eventuales responsabilidades para diferentes situaciones, en cuyo caso realizó el respectivo seguimiento (a manera de ejemplo se citan los oficios AUD-091-12 y AUD-139-12).

ANEXO 3.5

RECURSOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

En la encuesta realizada al personal de la AI como parte del ACAI, se le consultó a los funcionarios sobre la disponibilidad de recursos y se obtuvieron los siguientes resultados:

El 100% de los casos consultados manifestó que están de acuerdo con que disponen de materiales de trabajo necesarios, del equipo tecnológico (scanner, impresora, PC, etc), cuentan con el Sistema Informático de Administración de la Auditoría (GPA), de seguridad como casco, guantes, botas o uniforme, cuando así lo requieran y conexión a internet y a la intranet.

En el caso de disponibilidad de transporte para realizar las visitas de campo (vehículo asignado a la AI u otros medios), un funcionario indicó que está parcialmente de acuerdo, lo que representa 8%, mientras que 92% se manifestó de acuerdo.

Asimismo, considerando la limitación de recursos de la empresa, en el presupuesto anual institucional se incorporan los montos requeridos para el adecuado desempeño de las actividades que le corresponde desarrollar a esta dependencia, los cuales son aprobados por la Administración.

De conformidad con lo indicado, se puede concluir que la AI posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros, necesarios y suficientes para cumplir con su gestión, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Control Interno.