COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE LABORES

I SEMESTRE DE 2014

INFORME DE LABORES
I SEMESTRE DE 2014

Pág.

1. RESUMEN EJECUTIVO……5

2. AUDITORIA FINANCIERA

2.1 Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas……..……..……...35

Area Inversiones……..……..35

Area Activos……..……..46

Area Financiera……..……....63

Area Administrativa……..……..73

Area Recursos Humanos..……..102

2.2 Seguimiento de recomendaciones……..113

Area Inversiones……....114

Area Activos…..……....140

Area Financiera……..……...155

Area Recursos Humanos……156

Area Otros Conceptos…..……158

2.3 Reseguimiento de recomendaciones…….……..…..195

Area Inversiones…..……..196

Area Activos…….…..199

Area Financiera……..216

Area Recursos Humanos……...……..229

Area Otros Conceptos……..242

3. AUDITORIA INFORMATICA

3.1 Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas……...246

Area Tecnología de Información y Comunicaciones……...246

Area Producción y Desarrollo……..278

Area Distribución……..……281

Area Comercial…….....…….…...283

Area Administrativa….…….....…….…...296

3.2 Seguimiento de recomendaciones…….….304

Area Tecnología de Información……305

Area Distribución……...316

Area Comercial…...……...317

Area Innovación y Eficiencia Energética……...317

3.3 Reseguimiento de recomendaciones…….....321

Area Tecnología de Información y Comunicaciones……..……323

Area Producción y Desarrollo……..326

Area Comercial..……..…...……..328

4. OTRAS ACTIVIDADES……...332

ANEXO Nº 1……338

ANEXO Nº 2……345

ANEXO Nº 3……360

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 2014, 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 16 evaluaciones en las que se formularon 136 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 34 seguimientos y reseguimientos.

A la fecha de cierre de este informe, se encontraban en proceso de ejecución 13 auditorajes.

1.2 AUDITORIA FINANCIERA

1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre de 2014 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: gestionar la ingeniería de los proyectos de generación.*

- *Proceso: diseñar el sistema de distribución. Subproceso: diseñar la red eléctrica. Alcance: estudios de ingeniería ejecutados por la CNFL y por particulares.*

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: administrar inventarios. Alcance: materiales en bodegas de sucursales.*

- *Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros. Alcance: revisión de cuentas contables.*

- *Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros. Alcance: fondos de cambio; administración de tarjetas de compras institucionales.*

- *Proceso: suministrar servicios de seguridad y vigilancia. Subproceso: brindar servicios de seguridad.*

- *Proceso: ejecutar la gestión estratégica empresarial. Subproceso: implementar proyectos institucionales relacionados con la gestión de calidad.*

- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano. Alcance: aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales.*

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

- *Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: construir proyectos de generación. Alcance: contratos de ejecución del proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.*

- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subproceso: implementar la sostenibilidad ambiental. Alcance: actividades de conservación y reforestación.*

- *Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros. Alcance: conciliaciones bancarias.*

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: concursos de adquisición.*

- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: desarrollar acciones orientadas al crecimiento laboral, técnico y profesional del recurso humano. Alcance: actividades de capacitación a nivel interno y externo; administración del sistema de estudios superiores.*

- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subproceso: implementar la seguridad ocupacional.*

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

A) INGENIERIA DE PROYECTOS DE GENERACION

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que los avalúos pendientes de elaborar por la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades, se envíen al Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación en la fecha programada.

Realizar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades disponga de normativa que regule las actividades que desarrolla.

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, la Municipalidad de Puntarenas (en adelante Municipalidad) realice las reparaciones detalladas en los informes de gira emitidos por funcionarios del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación, así como cualquier otra situación que consideren conveniente en relación con el trabajo contratado.

Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que en futuros convenios que se suscriban con la Municipalidad, incluyan los responsables del control de calidad de los trabajos e inspección, así como cualquier otro aspecto que consideren conveniente.

Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que en contrataciones relacionadas con convenios que se suscriban en lo sucesivo, las inspecciones técnicas se realicen desde el inicio de las obras, de manera que en casos de

incumplimientos del contratista o la Municipalidad, las recomendaciones sean atendidas durante el desarrollo de los trabajos.

Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que en futuros convenios y contratos se establezca una condición que permita a la CNFL suspender la cooperación, en caso que ocurran incumplimientos por parte de la Municipalidad.

Girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en los trabajos que se realicen en lo sucesivo mediante convenios, en coordinación con la Municipalidad se determine el tipo de maquinaria y la cantidad de horas que requieren contratar.

Ejercer la supervisión necesaria para que no se presenten situaciones de pagos de servicios, en los cuales el objeto contratado no corresponde a lo establecido en la solicitud respectiva.

Efectuar el seguimiento requerido para atender la solicitud planteada por la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades referida a que necesitan recibir las aclaraciones de diferentes propiedades con situaciones especiales, de manera que dicha dependencia pueda preparar los avalúos pendientes para continuar los trámites correspondientes.

Analizar la conveniencia de solicitar a la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades que defina cuales son los requisitos necesarios para preparar los avalúos, de manera que en lo sucesivo la actualización de costos de propiedades se elabore oportunamente para iniciar el proceso de compra.

B) ESTUDIOS DE INGENIERIA EJECUTADOS POR PARTICULARES Y LA CNFL

Efectuar la consulta a la Asesoría Jurídica, para que se pronuncie si la CNFL tiene la potestad para solicitar a la empresa particular que incluya la cláusula de propaganda en los contratos privados entre el contratista e interesado. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a los encargados de las cuadrillas, para que justifiquen en forma detallada en el formulario F-417 (Solicitud de material adicional para obras eléctricas) los motivos que originan la solicitud de material adicional al presupuestado en la construcción de los estudios de ingeniería (en adelante EI), de tal forma que esta información retroalimente al personal que confecciona los diseños.

Analizar la posibilidad de implementar la práctica de realizar revisiones periódicas entre el monto presupuestado y el costo real de los EI ejecutados por las Secciones Diseño de Redes Eléctricas, Construcción de Obras Eléctricas y Mantenimiento de Obras Eléctricas. En el caso de determinar diferencias importantes, identificar las razones que las originaron para aplicar los ajustes y medidas que permitan mejorar el respectivo proceso.

Solicitar la colaboración de la Sección Salud Ocupacional, para capacitar y actualizar en forma periódica a los inspectores de obras eléctricas en líneas aéreas y subterráneas en temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional, de tal forma que le permita a este personal realizar una supervisión adecuada.

Coordinar con Análisis Administrativo (en adelante AA) la modificación del formulario F-398 (Inspección de obras realizadas por empresas particulares), con el propósito de incluirle un apartado para que los inspectores anoten aspectos relacionados con la seguridad y salud ocupacional.

Girar instrucciones por escrito al personal encargado de realizar los recuentos de materiales, para que los mismos contengan la información necesaria que permita determinar diferencias en los recursos utilizados, así como las gestiones realizadas de tal forma que esta actividad suministre valor agregado en la toma de decisiones y mejoras al proceso. Además, disponer evidencia documental de las acciones realizadas con ese propósito.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, para que efectúe la devolución a la Sección Almacén de los 22 metros de cable de aluminio sin forro Nº 2, determinados como sobrante en la ejecución del EI 13-10-1726.

Efectuar una revisión general de los recuentos efectuados en la ejecución de los EI, con el propósito de establecer si los mismos presentan sobrantes de materiales como los determinados en el EI citado anteriormente. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Coordinar con AA la elaboración de un formulario que contenga información de los dos documentos utilizados informalmente, para el recuento de materiales. Entre otros aspectos, adicionarle columnas para anotar la cantidad de artículos verificados en el terreno, el solicitado, así como las diferencias determinadas.

C) MATERIALES EN BODEGAS DE SUCURSALES

Solicitar por escrito al administrador del Sistema Administrador Inteligente de Inventarios (en adelante AIDI), que autorice el acceso al sistema a los

encargados de las bodegas de las Sucursales (en adelante Encargados). Asimismo, suministrarles la capacitación requerida a estos funcionarios para que realicen consultas y generen listados relacionados con la cantidad de materiales gastados, costos unitarios y acumulados de los artículos que se custodian en las Sucursales.

Girar instrucciones por escrito a los Encargados, para que en lo sucesivo implementen la práctica de confeccionar informes periódicos relacionados con la labor que ejecutan. Entre otros aspectos, estos deben contener la cantidad de materiales gastados, costos unitarios y acumulados de los artículos, así como mantenerlos disponibles para cuando se requieran.

Solicitar por escrito al Equipo Gestor de la Dirección Comercial, modificar los puntos Nos. 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 y 6.7 del procedimiento “Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial”; de tal forma que los mismos se adapten a las condiciones que actualmente se requieren al ejecutar dicho proceso.

Girar instrucciones por escrito a todos los Encargados, para que en lo sucesivo cumplan con lo establecido en el procedimiento “Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial”.

Solicitar por escrito al administrador del AIDI, que implemente los mecanismos de control que considere conveniente para evitar que los Encargados puedan realizar modificaciones en los costos de los artículos que se custodian en las bodegas de las Sucursales.

Girar instrucciones por escrito a la jefatura de la Sucursal Escazú, para que realice las gestiones correspondientes de tal forma que los bombillos fluorescentes que mantienen en custodia sean utilizados con la finalidad que fueron adquiridos o usados por otras dependencias.

Girar instrucciones por escrito a los responsables de las bodegas de las Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central, para que revisen si mantienen en custodia bombillos fluorescentes u otro material que no forme parte del inventario. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a los Encargados, para que en los formularios F-058 (Control de estante) se anote el código y número de transacción de las salidas y entradas de los materiales, así como la toma física de los autoinventarios.

D) REVISION DE CUENTAS CONTABLES

Girar instrucciones al funcionario encargado de confeccionar órdenes de pago, para que en los casos que corresponden a la adquisición de propiedades que incluyen alguna construcción, debe verificar que está considerando los porcentajes de distribución de costos que se indican en el avalúo realizado.

Girar instrucciones al funcionario encargado de confeccionar las órdenes de pago, para que en los casos que así corresponda, debe verificar que el costo de los vehículos adquiridos incluye el valor de las unidades de la CNFL que son entregadas como parte del pago.

Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado, para que realice los ajustes contables de las diferencias determinadas en el costo de la propiedad ubicada contiguo al Plantel Anonos (cuentas subvaluadas y sobrevaluadas en ¢924.000,00), así como de los dos vehículos que corresponden a los activos Nº 67394 y Nº 67395 (el monto correcto es ¢10.516.380,00 cada uno).

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que se revisen todas las notas que actualmente se incluyen en los Estados Financieros y procedan a corregir, entre otros aspectos que estimen pertinentes, situaciones relacionadas con la uniformidad y repetición de nombres, así como indicación de información que no es incluida. Es conveniente realizar esta labor en forma periódica, de manera que dicha información se mantenga actualizada.

E) FONDOS DE CAMBIO; ADMINISTRACION DE TARJETAS DE COMPRAS INSTITUCIONALES

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del “Manual para la operación de fondos de trabajo” actualizado en un plazo razonable.

Girar instrucciones por escrito a los encargados de custodiar las llaves y combinaciones de las cajas fuertes en las Sucursales Heredia, Central y la Agencia Metropolitana; para que cumplan con lo que establece el artículo 42 del “Manual para la operación de fondos de trabajo”.

Solicitar por escrito a las jefaturas de la Sucursal Escazú, Desamparados y Guadalupe, si en estas dependencias se cumple con lo que establece el artículo N° 42 del “Manual para la operación de fondos de trabajo”. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales y Agencia Metropolitana, para recordarles el uso único del proceso que se encuentra en el Sistema

Procesamiento Comercial (SIPROCOM) establecido para la la entrega del fondo de trabajo a los cajeros.

Efectuar las gestiones correspondientes para actualizar el inciso 2.5 del punto 2. (Instrucciones) del instructivo “Creación de fondos de trabajo”, para habilitar los fondos de trabajo a los cajeros.

Girar instrucciones por escrito a la jefatura de la Sucursal Central, para que cuando el encargado del fondo de cambio de esa sucursal se ausente por diferentes circunstancias, proceda a cumplir con lo que establece el artículo 44 del “Manual para la operación de fondos de trabajo”.

Solicitar por escrito a las jefaturas de la Sucursal Escazú, Desamparados y Guadalupe, si en estas dependencias se está cumpliendo con la realización de arqueos a los fondos de cambio cuando el funcionario responsable se ausenta por determinadas circunstancias. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

F) SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el “Procedimiento pago y control de kilometraje de motocicleta en alquiler”, sea actualizado en un plazo razonable. Entre otros aspectos, es conveniente considerar que en el artículo 6.4 se incluya el acuerdo de la Junta de Relaciones Laborales relacionado con el pago de kilometraje los 14 días de la bisemana, a los funcionarios incapacitados; así como el detalle de los controles que deben aplicar las jefaturas respecto del pago de kilometraje y los criterios que se deben utilizar para continuar o eliminar dicho servicio.

Solicitar a las instancias correspondientes, la posibilidad de obtener recursos presupuestarios que permitan ejecutar los trabajos requeridos en los portones de la Planta Hidroeléctrica El Encanto y la Planta Hidroeléctrica Cote, así como la reposición de las cámaras dañadas. Es conveniente mantener evidencia documental de las gestiones efectuadas sobre el particular.

Girar instrucciones por escrito a los jefes de la Planta Hidroeléctrica Cote y la Planta Hidroeléctrica El Encanto, para que apliquen las medidas necesarias que permitan brindar mayor seguridad para el acceso a dichos sitios.

Coordinar con el Departamento Seguridad (en adelante DS) las posibles acciones que se deben implementar, con el fin de propiciar la integridad física de los funcionarios y de los recursos que se custodian en la Planta Hidroeléctrica El Encanto y la Planta Hidroeléctrica Cote.

Analizar los resultados del plan piloto relacionado con la colocación de un marchamo adherible al parabrisas de los vehículos de funcionarios autorizados para ingresar al parqueo del Plantel Anonos. Con base en la información obtenida, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar los resultados de la utilización de los formularios F-142 y F-182 relacionados con la autorización a funcionarios para estacionamiento de sus vehículos en instalaciones de la CNFL. Con base en la información obtenida, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones a quien corresponda, para que realice el seguimiento de la actualización de las “Normas para la adjudicación de zonas de estacionamiento” tramitado en el 2006, así como para que se incorporen los cambios que podrían haber surgido desde esa fecha.

Analizar la posibilidad de que el personal ingrese a las instalaciones de la Sucursal Desamparados por el parqueo. En caso que esta solución sea factible, proceder a eliminar el acceso a la puerta de empleados ubicada en el antiguo edificio de la dependencia citada.

Realizar las gestiones correspondientes para que en las puertas del área de cajas y comercial de la Sucursal Desamparados, se instalen llavines eléctricos u otro mecanismo que la Administración considere conveniente, con el propósito de evitar que a ese sitio ingresen personas no autorizadas.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en los informes de actividades del DS se incluyan índices de gestión que le permitan a esta dependencia disponer de criterios que contribuyan a evaluar las labores realizadas en un periodo determinado.

Realizar las modificaciones requeridas del informe que preparan los supervisores, de tal manera que entre otros aspectos que consideren conveniente se incorporen y detallen actividades tales como la revisión de armas, el carné y las situaciones que determinen durante el recorrido de las instalaciones.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración verificar que todos los supervisores ejecutan su programa de trabajo considerando todos los puestos existentes. Asimismo, de acuerdo con el turno que cubre estén identificando los sitios a los cuales se le efectuara la inspección respectiva, así como mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

Coordinar con AA la modificación del formulario F-012; de tal forma que se le incluya un espacio para que los supervisores detallen el tipo de actividad realizada. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que esta actividad se realice en un plazo razonable.

Efectuar un estudio de tiempos y movimientos para determinar el lapso promedio que requieren los supervisores para desarrollar las actividades que establece la normativa de supervisión. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a los supervisores para que cuando efectúen las inspecciones en los puestos, procedan a verificar todos los aspectos establecidos en el contrato de seguridad privada, según corresponda.

Realizar las acciones que correspondan para que los puestos vivero de Coronado, Calle 21, Planta Eólica Valle Central, Plantas Hidroeléctricas Belén (Puesto Norte) y Nuestro Amo, dispongan de los accesorios y herramientas de trabajo que permitan el cumplimiento de las labores de seguridad o disminución de riesgos.

Solicitar a la Dirección Recursos Humanos que analice la conveniencia de trasladar a la dependencia que corresponda, a los funcionarios que realizan funciones diferentes a la de seguridad.

Gestionar la modificación de la infraestructura que permita la separación de funciones de los puestos de seguridad y otros, del Plantel Calle 21 y del Edificio Central.

Coordinar con Soporte Gerencial, el establecimiento del registro de entradas y salidas de la Planta Hidroeléctrica Ventanas, así como analizar la posibilidad de designar a un funcionario debidamente capacitado para que ejerza labores de vigilancia y que el mismo porte el arma correspondiente.

Girar instrucciones por escrito a todos los agentes de seguridad (en adelante Agentes), para que mantengan los portones cerrados y las “plumas de acceso” bajas, así como solicitar las identificaciones de los funcionarios, entre otros aspectos establecidos en la normativa que regula las labores a su cargo.

Girar las instrucciones por escrito a los supervisores para que porten el arma de reglamento durante su jornada laboral, según lo establecido en el “Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores”. Asimismo, implementar el uso de un dispositivo que permita su portación.

Establecer por escrito las funciones que debe realizar el coordinador, así como definir las responsabilidades a las que está sujeto al efectuar la verificación del cumplimiento de los contratos de seguridad privada.

Comunicar a las empresas de seguridad privada, que los asuntos operativos relacionados con los servicios que brindan deben ser coordinados con el supervisor de turno.

Definir el plan de trabajo e informe escrito que debe presentar el coordinador del DS, en relación con la administración de los contratos de seguridad privada.

Implementar la práctica que en los casos de apertura de puestos de vigilancia, se elabore un documento que detalle los principales aspectos de logística relacionados con la seguridad. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario considerar un croquis del lugar, cantidad de marcas y tiempos.

Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que elabore un análisis de las necesidades de cámaras de seguridad que requieren los diferentes sitios de la CNFL priorizando su instalación, según el riesgo que representa para la empresa.

Emitir un comunicado general dirigido a todos los funcionarios de la institución, indicando la prohibición del ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL, así como la obligación de custodiar dicho dispositivo en los respectivos casilleros de almacenamiento. En los casos que se determine su incumplimiento, proceder a confeccionar el reporte a la Dirección Recursos Humanos.

Implementar el mecanismo de revisión que consideren pertinente para controlar el ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL, especialmente en los sitios de recaudación de efectivo de las sucursales.

Analizar la posibilidad de adquirir mecanismos de control que permitan la detección del ingreso de personas con armas en los edificios o planteles. Como ejemplo se citan los detectores de metales.

Analizar la posibilidad de establecer un mecanismo informativo que haga referencia a la prohibición del ingreso de cualquier tipo de armas o la portación de las mismas en las instalaciones de la CNFL.

Establecer un plan de mantenimiento preventivo para todas las cámaras y controles de acceso incluyendo los que están en garantía, de tal forma que se propicie su correcto funcionamiento y protección.

Analizar la conveniencia de suministrar la capacitación a los funcionarios relacionados con el mantenimiento de las cámaras y controles de acceso, así como el equipo necesario para que realicen dicha labor.

En caso que no sea factible capacitar en mantenimiento a los funcionarios respectivos, gestionar los recursos necesarios para contratar los servicios que permitan suministrar el mantenimiento requerido para las cámaras y controles de acceso.

Girar instrucciones por escrito a los Agentes de las empresas de seguridad privada y CNFL, recordándoles el uso adecuado de los recursos telefónicos suministrados por la CNFL para ejecutar de sus funciones. Asimismo, prevenirles que en caso de incumplimiento aplicarán a la seguridad privada las acciones que correspondan, fundamentados en el contrato suscrito y en el caso de personal interno, según la normativa vigente para estos casos.

Girar instrucciones por escrito a los supervisores para que cuando sustituyan municiones, las retiradas sean entregadas a la jefatura del DS o al responsable que se designe para efectuar esa labor, con el propósito de que apliquen las acciones que correspondan.

Elaborar un instructivo que detalle los principales aspectos que deben aplicar los supervisores cuando identifican municiones en mal estado. Asimismo, establecer el seguimiento respectivo con la finalidad de que este documento sea oficializado en un plazo razonable.

Coordinar con la Dirección Recursos Humanos, la posibilidad de establecer un programa integral de salud para los Agentes del DS, el cual debe contemplar como mínimo la realización de pruebas psicológicas y otros que la Administración considere pertinentes.

Consultar por escrito a la Sección Relaciones Laborales la legalidad de efectuar el pago de alquiler de motocicleta para los días que el funcionario utiliza el vehículo de la dependencia. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del “Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores” actualizado en un plazo razonable.

G) IMPLEMENTAR PROYECTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA GESTION DE CALIDAD

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.

H) AUMENTO GENERAL, RECARGO DE FUNCIONES Y ASCENSOS TEMPORALES

Girar instrucciones por escrito al administrador del Sistema Integrado de Recursos Humanos (en adelante SIRH), para que analice la lista de funcionarios incluidos en el anexo Nº 1 (Funcionarios cesantes con cuenta bancaria activada en el SIRH) y en los casos que determinen que no han reingresado a laborar a la CNFL, desactivar las cuentas bancarias en dicho sistema.

Girar instrucciones por escrito al administrador del SIRH, para que mensualmente genere en dicho sistema el listado de los funcionarios cesantes y posterior a su análisis, proceda con la respectiva desactivación de las cuentas bancarias.

Emitir un comunicado general dirigido a todas las jefaturas de la CNFL, para que implementen los controles respectivos y que sin excepción cumplan con lo que establece las “Políticas de ascensos temporales” relacionado con el periodo máximo a reconocer por este sobresueldo, que son tres meses.

Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado de tramitar los ascensos temporales en la Sección Reclutamiento y Clasificación, para que no tramite movimiento de personal por ascensos temporales que incumplen con los requisitos que establece la normativa vigente.

Solicitar por escrito a la Dirección Tecnologías de la Información la realización del mantenimiento al SIRH, para que no permita emitir acciones de personal por recargo de funciones o ascenso temporal en forma simultánea, en un mismo período y funcionario.

Efectuar un estudio integral del puesto que desempeña Walter Cháves M; con la finalidad de cumplir con lo que establece la normativa vigente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Revisar si existen recargos de funciones aprobados por períodos prolongados, para determinar si cumplen con lo que establece la normativa vigente que regula esta actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Analizar los casos detallados en el anexo N° 1 relacionado con personas con número de empleado asignado y sin acciones de personal en el SIRH, con el propósito de determinar la conveniencia de mantener o eliminar los registros en este sistema.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que analice la lista de funcionarios incluidos en el anexo Nº 1 (Funcionarios cesantes con cuenta bancaria activada en el Sistema Administrativo Contable Presupuestario (en adelante SACP) y en los casos que determinen que no han ingresado nuevamente a laborar a la Compañía, proceda a desactivar las cuentas bancarias en el reporte por proveedor del SACP.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que implemente la práctica de desactivar mensualmente en el reporte por proveedor del SACP las cuentas bancarias de los funcionarios cesantes.

Solicitar por escrito a la Dirección Tecnologías de la Información la realización del mantenimiento al SIRH, para que en los casos de recargo de funciones se calcule el retroactivo negativo con la finalidad de que los encargados de la planilla apliquen los rebajos correspondientes.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que rebajen en los cálculos de los salarios el retroactivo negativo de ascensos temporales generado por el SIRH.

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 (crédito fiscal).*
- *Concursos de adquisición.*
- *Desarrollo de infraestructura civil.*
- *Administración de la flota vehicular.*

- *Administración de los riesgos puros.*
- *Ejecución del presupuesto institucional.*
- *Declaración jurada de bienes.*
- *Labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración.*
- *Estudio especial (Contratación administrativa).*
- *Programa ético institucional.*
- *Gestión estratégica empresarial.*
- *Control interno institucional.*
- *Gestión ambiental.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 131 recomendaciones formuladas, 86 habían sido atendidas (66%), 31 estaban en ese proceso (24%) y 14 se encontraban pendientes de aplicar (10%).

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.*
- *Planificación y administración de proyectos.*
- *Administración de activos (inventarios).*
- *Uso y condiciones de instalaciones y propiedades.*

- *Alquiler de infraestructura y equipos.*
- *Cuentas por cobrar.*
- *Planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos.*
- *Viajes de trabajo al exterior.*
- *Dotación y remuneración del recurso humano.*
- *Remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones).*
- *Fortalecimiento y desarrollo del recurso humano.*
- *Consultorios médicos.*
- *Desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 40 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 11 habían sido atendidas (28%) y 29 estaban en ese proceso (72%).

1.3. AUDITORIA INFORMATICA

1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre del 2014 se realizaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Administración y Automatización de la Distribución (SAAD).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Operación de Plantas (SIOPLAN), Sistema Presupuesto y Diseño (SIPREDI), Sistema Control de Acceso (SICA).*

- *Proceso: generar energía eléctrica. Subprocesos: gestionar la ingeniería de los proyectos de generación; construir proyectos de generación. Alcance: proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos (reconstrucción), Ventanas (reconstrucción), Ciruelas; eólico San Buenaventura.*

- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico a las plantas de generación; gestionar el mantenimiento electromecánico. Alcance: plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Rio Segundo; subestaciones Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Rio Segundo.*

- *Proceso: facturar y distribuir recibos. Subproceso: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario. Alcance: Sección Administración de Sistemas; Sucursales.*

- *Proceso: gestionar cobro y devoluciones. Subproceso: recaudación. Alcance: agencias recaudadoras externas.*

- *Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Sucursales Guadalupe, Escazú, Desamparados, Heredia.*

- *Proceso: gestión estratégica. Alcance: gestión integral de riesgos (GIR).*

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

- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: planear el desarrollo de las tecnologías de información; dirigir el desarrollo de las tecnologías de información. Alcance: gestión y conservación de la información en archivos electrónicos.*

- *Proceso: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación; mantener infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Alcance: Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos.*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información; desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Mantenimiento de Taller Anonos (SIMTA), Sistema de Costos (ABC).*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH), Sistema Gerencial de Recursos Humanos (SG-SIRH), Sistema Estadística de Recursos Humanos (SERH).*

- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico a las plantas de generación; gestionar el mantenimiento electromecánico. Alcance: subestaciones Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, la Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat.*

- *Proceso: facturación. Subprocesos: tomar y analizar lectura; generar factura; distribuir factura. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Área Auxiliares Contables.*

- *Proceso: administrar el sistema de alumbrado público. Subprocesos: planificar el sistema de alumbrado público; desarrollar estudios técnicos; diseñar el sistema de alumbrado público; construir el sistema de alumbrado público; operar y dar mantenimiento al sistema de alumbrado público; controlar el sistema de alumbrado público; investigar sobre tecnologías de alumbrado público. Alcance: Departamento Alumbrado Público.*

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) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN *(Sistema Administración y Automatización de la Distribución-SAAD)*

Elaborar la documentación (suficiente y pertinente) que evidencie todo el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la Sección Centro Control de Energía, en relación con la utilización y operación del SAAD. Entre otros

elementos que estimen convenientes, es necesario documentar aspectos relacionados con la ejecución de esta actividad, tales como el tema, la duración, los funcionarios que participan, etc.

Elaborar el manual del usuario del SIGEDI. Es conveniente que ese documento sea oficializado por las instancias respectivas en un plazo razonable, así como girar instrucciones para que periódicamente se actualice dicho documento.
Efectuar la encriptación de las contraseñas de los usuarios que utilizan el SIGEDI, de manera que las mismas estén ocultas para otras personas que tienen acceso al archivo correspondiente.

Solicitar por escrito a los usuarios del SIGEDI, que la primera vez que ingresan al sistema realicen el cambio de su contraseña, así como que ejecuten esta actividad de forma periódica. En esa comunicación es conveniente indicar la importancia de cumplir lo establecido en el artículo 11 y los anexos N° 1 y N° 2 de *las "Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información"*, en relación con la creación, uso y protección de las contraseñas. Asimismo, es necesario documentar las acciones que serán efectuadas para subsanar los aspectos que se detallan en el anexo N° 1 de este informe.

Efectuar las acciones que correspondan para controlar el riesgo de filtración de agua que se presenta en el techo de tercer piso del edificio del Centro de Control Energía.

Implementar un registro formal de las solicitudes tramitadas por la administración del SIGEDI, en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante este sistema. Es conveniente que este registro incluya información relevante de los usuarios, tales como el servicio requerido, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. También es necesario considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado en que se encuentran las solicitudes planteadas.

Coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información las acciones que permitan establecer los requerimientos de licencias y versiones de software del fabricante (Microsoft) que se utilizan para el SAAD y el SIGEDI. Es conveniente efectuar un análisis de las posibilidades que se presentan en el contrato que se tiene con este fabricante (Microsoft) mediante el grupo ICE. Asimismo, es necesario documentar las acciones que serán realizadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 2 de este informe.

B) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN *(este tema se evaluó en el Sistema Operación de Plantas-SIOPLAN, Sistema Presupuesto y Diseño- SIPREDI, Sistema Control de Acceso-SICA)*

Analizar la posibilidad de que entre las bases de datos a las que se aplica la herramienta *"Foglight",* se incluya el monitoreo del rendimiento y disponibilidad de las que corresponden al SIOPLAN y SIPREDI; considerando la capacidad, desempeño y uso de la plataforma tecnológica que soporta estos sistemas. Es conveniente documentar esta actividad, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan este informe.

En caso que se presenten inconvenientes para llevar a cabo el monitoreo del SIOPLAN y SIPREDI, elaborar un informe dirigido a las instancias que correspondan, indicando las consecuencias que podría tener la no ejecución de esta actividad; así como las acciones que serían realizadas para minimizar esa situación.

Efectuar oportunamente la depuración de los roles de los usuarios definidos en la base de datos del SIPREDI. Es conveniente determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar dicha labor. Asimismo, efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 1 de la observación A) de este informe.

Establecer un mecanismo de uso exclusivo del administrador general del sistema, que controle la asignación de derechos de acceso de los usuarios al SIPREDI bajo el principio de; "necesidad de saber o menor privilegio", considerando los criterios que correspondan de la normativa que se citan en la observación A) de este informe. En ese sentido, es necesario efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 2 de la observación A) de este informe.

Coordinar con el administrador técnico del SIPREDI en la Dirección Tecnologías de la Información lo que corresponda, para disponer de reportes de seguridad que incluyan aspectos tales como: intentos no autorizados de acceso al sistema, de eventos de seguridad, errores en los ingresos, vencimiento de la contraseña (password), mal funcionamiento y sobrecargas del sistema. Es conveniente cumplir con lo indicado en las "Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información", en relación con la elaboración de reportes de seguridad.

Coordinar lo que corresponda con la Dirección Tecnologías de la Información (SESITE) para que el reporte que contiene el registro histórico de las averías planteadas por los usuarios en los servicios prestados por el SIPREDI, incluya aspectos relacionados con la atención de la avería, la causa que la origino, las

acciones efectuadas para corregirlas y respectivo monitoreo que ayude a la toma de decisiones futuras. En ese sentido, efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 3 de la observación B) de este informe.

Distribuir las funciones mencionadas en los trabajadores que estime pertinentes, de manera que los procesos relacionados con la atención de los clientes en la ventanilla, la autorización, ejecución, aprobación, generación del presupuesto y registro de las transacciones que se llevan a cabo en la confección de los estudios de ingeniería; no se concentren en una sola persona.

Efectuar oportunamente la depuración de los roles de los usuarios definidos en la base de datos del SIOPLAN. Es conveniente determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar dicha labor. Es necesario efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en la observación A) de este informe.

Elaborar la documentación que corresponda *(lista de asistencia),* que contenga el nombre de los usuarios que reciben capacitación relacionada con la utilización y el funcionamiento del SIOPLAN.

Coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información las acciones que correspondan para que el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicios de TIC, genere un registro histórico de las solicitudes tramitadas por la administración del SIOPLAN en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante este sistema. Es conveniente que este registro incluya información relevante de los usuarios, tales como el servicio requerido, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. También se debe considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado en que se encuentran las solicitudes planteadas. Asimismo, mientras se lleva a cabo esta actividad es necesario coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información para establecer un mecanismo alterno; que permita controlar los aspectos citados en la observación C) de este informe.

Solicitar a la Dirección Tecnologías de la Información los reportes periódicos que incluyen el resultado de los respaldos y pruebas de recuperación de las transacciones ejecutadas mediante el SIOPLAN. Con base en la revisión y análisis de dicha información, efectuar las acciones que correspondan. Es conveniente establecer un archivo adecuado, de fácil acceso y oportuno de esta documentación.

Elaborar informes que comprendan indicadores referidos a la gestión *(entre otros el grado de eficiencia en el desempeño de la disponibilidad, la capacidad, el uso de la funcionalidad, fallas etc.)* que realiza el administrador del Sistema Operación de Plantas. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales jefaturas serán remitidos y la periodicidad con qué serán formulados estos documentos. Asimismo, se deben considerar los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan la observación E) de este informe.
Utilizar el formulario "Control de Solicitudes Emitidas" (F-262) para gestionar los cambios, ajustes o modificaciones solicitados por los usuarios al Sistema Operación de Plantas. Es conveniente cumplir con lo establecido en el punto 6.2 del Artículo 6 del Procedimiento: "Gestión de Mantenimiento de los Sistemas de Información", relacionado con la ejecución de esta actividad.

Realizar las acciones que correspondan para que en futuras implementaciones que se le realicen al SIOPLAN y SIPREDI, se prepare la documentación que respalde la entrega formal *"Acta de Entrega de Productos"*, en la cual se indique la aprobación por parte de los usuarios de los sistemas citados.

Actualizar los manuales técnicos del SIOPLAN *(Distribución, Externo–Institucional, Comercial y Módulos, etc.)* en un plazo razonable. En ese sentido, es conveniente que estos documentos se enfoquen directamente a este sistema. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de los documentos respectivos.

Aplicar cuando corresponda el cuestionario denominado: "Calidad Funcional de las Aplicaciones (a la medida) y su correspondiente plataforma de soporte en la CNFL", al SIOPLAN. En ese sentido, es conveniente documentar las acciones que se aplicaran en relación con los resultados obtenidos.

Coordinar las acciones que correspondan para que se elabore un estudio técnico de factibilidad, destinado a proponer una solución de nueva tecnología, que permita contar con los requerimientos de seguridad óptimos basados en una plataforma dinámica e integral, que comprenda mecanismos electrónicos de información y control de todos los puntos de acceso a la CNFL.

Preparar un informe formal dirigido a las instancias que correspondan, con el detalle de las implicaciones o impactos que se podrían presentar por la obsolescencia del SICA, así como de las fallas que se determinan en la operación de los dispositivos de seguridad instalados en los puntos de acceso a la CNFL. Es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que serían llevadas a cabo para minimizar las posibles consecuencias de dicha situación, en relación con el logro de los objetivos de la seguridad empresarial.

Preparar reportes periódicos que incluyan el registro de los problemas e incidentes que se presentan en la operación de los dispositivos de seguridad del SICA; así como las causas de los mismos y las acciones que son aplicadas para solucionarlos. Es conveniente establecer un programa de monitoreo para realizar el seguimiento de esas situaciones.

C) GENERAR ENERGÍA ELÉCTRICA *(este tema se evaluó en los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas y 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.

D) MANTENIMIENTO DE SUBESTACIONES Y PLANTAS *(este tema se evaluó en las plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, el Encanto, Belén, Río Segundo; subestaciones Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Río Segundo)*

Realizar las acciones necesarias para actualizar el *"Instructivo General de Sustitución de Relés de Protección"* y el *"Procedimiento Mantenimiento de Protecciones"*. Una vez concluida esa labor, es conveniente solicitarle a las instancias que corresponda, la aprobación y oficialización de dichos documentos.

E) ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL PLIEGO TARIFARIO *(este tema se evaluó en la Sección Administración de Sistemas; Sucursales)*

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

F) AGENCIAS RECAUDADORAS EXTERNAS *(este tema se evaluó en las agencias recaudadoras externas)*

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.

G) ATENCIÓN AL CLIENTE EN SUCURSALES *(este tema se evaluó en las Sucursales Guadalupe, Escazú, Desamparados, Heredia)*

Girar las instrucciones que correspondan para que en la Sucursal Guadalupe y demás sucursales, las inconformidades que el cliente manifiesta verbalmente por los servicios recibidos y que son atendidas de forma inmediata como consultas; queden registradas oportunamente en el SIPROCOM. Es conveniente que esta información sea incluida en los informes mensuales que se presentan a la Dirección Comercial.

Comunicar a la Sucursal Guadalupe y demás sucursales, la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 4) del Procedimiento: “Atención de inconformidades de los clientes y partes interesadas”, relacionado con la atención de las inconformidades presentadas por los clientes en esas dependencias. Es necesario aplicar lo indicado en la tabla de “Inconformidades-SIPROCOM”, referida a los códigos para la clasificación de los problemas.

Girar instrucciones para que en las Sucursales de Heredia y Guadalupe, se prepare un documento que comprenda la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de trámites por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, que se encuentran pendientes de atender. Asimismo, es conveniente definir las acciones que serán realizadas para atender los trámites que se detallan en el Anexo N° 1 de la observación B) de este informe.

Implementar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que los trámites por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil pendientes de ejecución, sean atendidos en los plazos indicados en el “Procedimiento: Reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil". Es conveniente recordar a esta dependencia y las demás sucursales, la importancia de cumplir con lo establecido en este documento.

Girar instrucciones para que en la Sucursal Desamparados, se prepare un documento que comprenda la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de solicitudes de servicio por cambio de medidor que se encuentran pendientes de ejecutar. Es conveniente definir las acciones que serán aplicadas para ejecutar las solicitudes que se detallan en el Anexo N° 2 de la observación C) de este informe.

Implantar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que las solicitudes por cambio de medidor sean atendidos en los plazos establecidos en el Plan Estratégico de la Dirección Comercial. En ese sentido, es conveniente recordar a esta dependencia y demás sucursales, la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 2.3) de este documento.

Girar las instrucciones que correspondan para que en la Sucursal Desamparados, los adultos mayores sean atendidos únicamente en la caja preferencial que existe en el primer piso para esta actividad. Es conveniente, que otro funcionario reemplace al funcionario encargado de esta labor, cuando se tenga que ausentar por períodos prolongados.

H) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS *(este tema se evaluó en Gestión Estratégica)*
Efectuar el seguimiento requerido para lograr que la documentación que se utiliza en la implementación de Gestión Integral de Riesgos (*"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos", "Política de gestión integral para la administración de riesgos"* y "Guía metodológica, ¿Cómo identificar, analizar, evaluar y administrar un riesgo empresarial?"), sea actualizada, oficializada e incorporada en el sitio respectivo de la Intranet.

Realizar las acciones que correspondan para disponer del licenciamiento, contratación del soporte técnico, mantenimiento y actualización del sistema ERA que se utiliza para administrar Gestión Integral de Riesgos a nivel Institucional. Es conveniente coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información los aspectos que sean necesarios para disponer de este sistema debidamente oficializado en la CNFL (entre otros, la solicitud del usuario, el estudio respectivo, el análisis técnico con el usuario, las implicaciones y necesidades inmediatas, etc.)

I) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS *(este tema se evaluó en Gestión Estratégica)*
Efectuar las acciones que correspondan, para que la implementación y funcionamiento de Gestión Integral de Riesgos en la Dirección Tecnologías de la Información se lleve a cabo por procesos. Es conveniente cumplir la metodología definida en el documento denominado *"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos en la CNFL S.A"*, emitido por la Gerencia. Asimismo, se debe documentar esta labor considerando los criterios de la normativa que respaldan esta observación.

En caso que la Dirección Tecnologías de la Información considere necesario continuar la implementación y funcionamiento de Gestión Integral de Riesgos bajo el modelo de identificación de riesgos por área funcional, es conveniente remitir a las instancias pertinentes un documento formal que comprenda la justificación por la cual esta actividad no se está realizando de conformidad con la metodología establecida en el documento denominado *"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos en la CNFL S.A",* emitido por la Gerencia.

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 la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones-servidores (Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información, Centro Control de Energía)*

- *Servicios brindados por el Departamento Usuario-implementar equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios)*

- *Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones-redes (Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*

- *Servicios brindados por el Departamento Usuario-Mantener equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios al Usuario Final, Área Administración Sistemas Complementarios)*

- *Sistema de distribución eléctrica (red eléctrica aérea, red eléctrica subterránea)*

- *Atender inconformidades del servicio presentadas a la ARESEP (Contraloría de Servicios, Asesoría Jurídica)*

- *Proyectos para grandes consumidores (Departamento Eficiencia Energética)*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 18 recomendaciones formuladas, 10 habían sido atendidas (56%) y 7 estaban en ese proceso (39%) y 1 se encontraba pendiente de aplicar (5%).

B) RESEGUIMIENTOS

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

- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIMAP)*

- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (MORPHO)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIPROCOM)*
- *Generación de energía eléctrica (plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Rio Segundo)*
- *Gestión de teletrabajo (atención al cliente).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 11 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 7 habían sido atendidas (64%) y 4 estaban en ese proceso (36%).

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 2014 (cuatro concursos por un monto total de¢1.997,1 millones).

1.4.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se realizó la autoevaluación interna de la AI para el periodo 2013-2014, con el propósito de evaluar y mejorar la gestión de esta dependencia. También, sé monitoreo el cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejora de la autoevaluación interna del período 2012-2013.

1.4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 10 oportunidades personal de la Auditoría Interna participó en 7 actividades de capacitación, tanto profesional, institucional e integral. Entre los temas de los cursos pueden citarse: Aspectos Legales en Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales, Auditoría Financiera, Congreso Datacenter Dynamics, Mercados eléctricos, Merlink, entre otros.

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 2015, 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. 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.

1.4.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACION

Se continuó laborando en aspectos relacionados con la Estrategia de Comunicación del Sistema de Gestión Integrado, en donde se promovió el compromiso con la estrategia empresarial, participando en las actividades a las cuales fueron convocadas. También, se llevó a cabo un monitoreo del cumplimiento del plan de comunicación de la Auditoría Interna.

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 1001-00134 enviado el 12 de junio

ASUNTO: *ingeniería de proyectos de generación*
DIRIGIDO: Sección Adquisición y Gestión de Propiedades

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el avalúo de las propiedades que se requieren para el Proyecto Hidroeléctrico Brasil II, así como el procedimiento que regula las actividades desarrolladas por la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades.

RESULTADOS

A) VALOR DE PROPIEDADES
OBSERVACION
Mediante la nota 7010-0200 del 08-05-13, el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG) le solicitó al jefe de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades (en adelante SAGP), la actualización del valor de terrenos requeridos para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Brasil II, con la finalidad de obtener los recursos presupuestarios e iniciar los trámites de negociación para efectuar las compras respectivas. Sin embargo, al 28-03-14 no habían recibido el informe de los avalúos. En la nota 7220-003 del 27-02-14, el jefe de la SAGP le adjuntó al DIPG la tabla resumen parcial del costo estimado de las propiedades del sitio de presa, ventana de acceso al túnel y casa de máquinas del Proyecto citado. En la nota también se solicitó lo siguiente: "*En la misma también se indican las estimaciones de diferentes propiedades con situaciones especiales para que se investiguen y nos aclaren la situación de las mismas.* *Los informes están confeccionados digitalmente pero estamos a la espera de que se aclare lo antes posible lo indicado para enviárselos."* El jefe de la SAGP manifestó que faltan tres avalúos que están en proceso de

elaboración, los cuales espera enviar al DIPG a finales de junio de 2014. También comunicó que uno de ellos no se había tramitado porque no se tenía el plano, el cual se recibió el 28-04-14.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA
El jefe de la SAGP manifestó que no han enviado los informes correspondientes, porque en el estudio registral realizado determinaron algunas situaciones entre la información del plano y la anotada en el Registro Nacional, las cuales deben ser aclaradas. También manifestó que el aspecto citado dificulta remitir la información en forma oportuna.

RIESGO
Posibilidad de ocasionar atrasos en el proceso de negociación para comprar las propiedades y afectar el inicio de construcción del proyecto.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Efectuar el seguimiento requerido para lograr que los avalúos pendientes de elaborar, se envíen al DIPG en la fecha programada.**

B) PROCEDIMIENTO
OBSERVACION
La SAGP no dispone de un procedimiento para regular las principales actividades que desarrolla, lo cual dificulta comprobar si las mismas se están ejecutando adecuadamente.

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

CAUSA
En el correo electrónico del 22-07-13, el jefe de la SAGP le comunicó el jefe de Análisis Administrativo lo siguiente: *"El 11 de junio de 2013 se le envió un correo al señor Edgar Solano con el objetivo de llevar a cabo un reunión con mi persona y la señora Sandra Mora asistente de la Sección a mi cargo para retomar el tema de los "Procedimientos para la confección*

de los informes de avalúo de adquisición de bienes inmuebles, estimación de renta y otros de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades" y poder cumplir con una de las actividades de Control Interno para este año 2013.

El señor Solano le comunicó vía telefónica a mi asistente Sandra Mora de que se tenía que coordinar con usted con el propósito de que sea su persona el que asigne un funcionario de su dependencia para seguir con el desarrollo del tema antes indicado."

En relación con la solicitud planteada, el jefe de SAGP manifestó que al 28-03-14 no había recibido respuesta.

Debido a la situación comentada, el auditor encargado del estudio realizó la consulta correspondiente a la jefatura de Análisis Administrativo, la cual en el correo electrónico del 31-03-14 comunicó lo siguiente:

"…el señor Luis Alvarado Boirivant, el señor Edgar Solano González y mi persona, nos reuniremos el 29 de abril, para continuar con la gestión relacionada con los "Procedimientos para la confección de los informes de avalúo de adquisición de bienes inmuebles, estimación de renta y otros de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades".

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

RECOMENDACION
(proceso de control) **Realizar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, la SAGP disponga de normativa que regule las actividades que desarrolla.**

2.1.1.2 Nota 1001-00135 enviado el 12 de junio

ASUNTO: *ingeniería de proyectos de generación*

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la reparación del camino entre Sardinal y Bajo Caliente realizada en coordinación con la Municipalidad de Puntarenas, así

como la supervisión de los trabajos ejecutados; los cambios de la maquinaria y la cantidad de horas contratadas; el avalúo de las propiedades que se requieren para el Proyecto Hidroeléctrico Brasil II.

RESULTADOS

A) CALIDAD DEL TRABAJO

OBSERVACION

En el “Adendum al convenio de mejoramiento de infraestructura vial…” firmado el 15-11-11 entre la CNFL y la Municipalidad de Puntarenas (en adelante Municipalidad), se establecen los términos de la reparación del camino (ID 06-01-040) entre Sardinal y Bajo Caliente (en adelante trabajo) tramo comprendido entre San Rafael y Claraboyas. Para cubrir el costo de la reparación en una longitud aproximada de 2,5 Km, la CNFL aportó ¢25 millones del alquiler de horas máquina y la Municipalidad un monto similar para comprar materiales y combustibles, así como para cancelar alquileres y viáticos, entre otros.

Mediante las ordenes de servicios Nº 1539 del 14-06-13 por ¢15.790.000,00 y Nº 2101 del 09-08-13 por ¢9.200.000,00, la CNFL contrató a la Constructora Keibel y Asociados Ltda. (en adelante Contratista) para que llevaran a cabo ese trabajo.

En la visita que el 06-03-14 realizó el auditor encargado del estudio (en adelante auditor) al sitio del trabajo en compañía de una funcionaria del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG), el jefe de Planta Hidroeléctrica El Encanto (en adelante PHEE) y personal que se encargó del control de las horas máquina, se observó que se presentaron algunos problemas con la carpeta asfáltica, principalmente en el tramo 1 del Río Aranjuecito a Río Quebrada.

Conviene indicar que aproximadamente dos meses después de terminado el trabajo, el comité de caminos de Aranjuecito efectúo algunas reparaciones con concreto en la carpeta asfáltica.

En los informes de gira emitidos por funcionarios del DIPG, detallaron las situaciones determinadas en la inspección del trabajo, entre las cuales se pueden citar las siguientes:

21-08-13
“Aspectos pendientes:

a. Se destaca la ausencia casi total del Inspector Municipal en los trabajos que se están realizando.

b. No se realiza ningún control de calidad sobre los materiales y procesos constructivos realizados a la fecha, tanto de la base como de la carpeta asfáltica colocada…

c. Se comunica que la cuadrilla de rastrilleros ofrecida por la Municipalidad de Puntarenas, no ha sido aportada, y la colocación del asfaltado ha sido asumida por keibel…".

31-10-13
"El "bacheo" con concreto no es lo ideal en una superficie de ruedo asfáltica, debido a que el concreto es mucho más rígido que el asfalto, además se contrae posterior a su colocación, por lo que los bordes del parche tienden a separarse o agrietarse, el agua penetra al resto de la estructura de pavimento (base, su-base y su-rasante), y continua deformándose".

En los informes citados también se observó que plantearon recomendaciones para tratar de solucionar los aspectos determinados.

En la nota 7010-409 del 23-08-13, la jefatura del DIPG le comunicó al jefe de la Unidad Técnica de Gestión Vial de la Municipalidad (en adelante UTGV), lo siguiente:

"…*Se adjunta copia del informe de inspección realizado por esta dependencia, en visita de fecha 21 de agosto 2013, en el cual se detallan los siguientes problemas e incumplimientos:*

a) El asfalto tarda 4 horas en trasladarse desde la Uruca, por lo que llega al sitio del proyecto con una temperatura inadecuada para su colocación, prácticamente se está colocando el asfalto frío.
b) Se observaron diferencias en los espesores de la carpeta asfáltica.
c) Las pegas en la colocación del asfalto tienen problemas de acabado muy irregulares.
d) El acabado de la superficie de rodamiento es deficiente, con deformaciones o irregularidades y huellas del taco de las llantas de la compactadora.
e) En algunos sectores, debido a la pérdida de plasticidad de la mezcla asfáltica, se han formado agrietamientos conocidos como "piel de lagarto" y otras grietas longitudinales.
f) Se observan algunos puntos en donde no se le está suministrando la adecuada compactación a la carpeta asfáltica, sobre todo en el borde de las orillas de la superficie del camino.
g) En algunos sectores, se disminuyó el espesor de los 4 cm de asfaltado, sobre todo en los bordes.

h) Parte del camino presenta pendientes del orden de 10 al 12% con un volumen de escorrentía de aguas pluviales importante, y en algunos sectores ha socavado parte de la su-base y la base, erosionando y poniendo en peligro los trabajos de asfaltado realizados.
i) A la fecha no se ha contado con la cuadrilla de rastrilleros de asfalto que fue ofrecido por su persona en reunión del lunes 24 de junio del 2013, realizadas en la Municipalidad de Puntarenas".

En el oficio UTGV-0543 del 02-12-13, el jefe de la UTGV de la Municipalidad le comunicó a la jefatura del DIPG lo siguiente:

"En relación con el oficio emitido por su representada y relacionado con las obras ejecutadas en el camino 6-01-040, por este medio me permito informarle que estaremos acatando las recomendaciones vertidas en dicho documento, por lo que estaremos programando la ejecución de las reparaciones referidas en el informe adjunto a dicho documento.

Así mismo, le informamos que estaremos tomando las previsiones necesarias con el fin de realizar la construcción de las cunetas de tipo revestido en los tramos más críticos para proteger los hombros del camino y evitar así el arrastre de materiales que dañen la superficie de ruedo.

El procedimiento de reparación mencionado en su oficio, se estarán programando para ser ejecutadas durante el primer trimestre del año 2014".

En la nota 7010-0044 del 20-02-14, la jefatura del DIPG le comunicó a la Alcaldesa y al jefe de la UTGV de la Municipalidad lo siguiente:

"En relación con los trabajos de reparación que se van a realizar en el camino Sardinal – Bajo Caliente, el día 13 de febrero de 2014 el Ing. Oscar Brenes nos comunicó que se está en proceso de cotización y que apenas se concretara el proceso de contratación así como el inicio de las reparaciones nos estará informando.

Dado lo anterior, se les solicita enviarnos los alcances de los trabajos a realizar así como el programa de trabajo del camino mencionado anteriormente".

Cabe indicar que el 07-04-14, la jefatura del DIPG manifestó que la Municipalidad todavía se encontraba realizando el proceso de cotización citado.

MARCO REGULATORIO

Contratos entre la CNFL y la Empresa Constructora Keibel y Asociados Ltda., firmados el 28-06-13 y 13-08-13: Cláusula cuarta (Supervisión de las horas

máquinas contratadas); Cláusula sexta (Otras obligaciones de la contratista), inciso b. (Acatar las directrices o recomendaciones del ingeniero de la Unidad Técnica de Gestión Vial, de la Municipalidad de Puntarenas); inciso h. (Asegurar la calidad y garantía de los trabajos a realizar).

CAUSA

El trabajo no contó con un control de calidad e inspección técnica oportuna por parte de la Municipalidad. Además, uno de los funcionarios del DIPG que inspeccionó el camino manifestó que el supervisor del Contratista en una oportunidad había comentado que la sub-base venía contaminada y el asfalto casi frío.

En el oficio UTGV-0514 del 12-11-13, el jefe de la UTGV de la Municipalidad le comunicó a la jefatura del DIPG lo siguiente:

"…dentro del convenio marco, ni en ninguno de sus adéndum, se ha incluido ningún rubro por control de calidad, ya que todos los contratos establecidos entre la Municipalidad de Puntarenas y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, únicamente han sido para contratación de maquinaria por la modalidad de horas…".

Asimismo, en la nota 7010-536 del 25-11-13 la jefatura del DIPG le comunicó al jefe de la UTGV de la Municipalidad y a la Alcaldesa, lo siguiente:

"…, dentro de los contratos suscritos con la empresa contratada (del cual usted tiene copia), se indica en la CLAUSULA CUARTA: SUPERVISION DE LAS HORAS MAQUINA CONTRATADAS, que los trabajos serán inspeccionados por parte de la Municipalidad y <u>que el ingeniero Municipal deberá asegurar la calidad y garantía de los trabajos realizados.</u> (el subrayado no es del original).

…Además la responsabilidad que la Municipalidad ha recibido por imperio de Ley, no es necesario consignarla en un Convenio para que se cumpla, tal es el caso del deber de…" Establecer un programa de verificación de calidad que garantice el uso eficiente de la inversión pública en la red vial cantonal, con base en la normativa establecida por el MOPT.

…En la última inspección que se hizo al camino, en fecha 31 de octubre 2013 (se adjunta copia), se evidencia que las grietas en la superficie de rodamiento se han incrementado y que las condiciones del camino son inaceptables para esta Compañía, por lo que plantearemos ante el Consejo Municipal, una solicitud formal para que por parte de ese Gobierno Local, se enmienden las obras realizadas, para lo cual se sugiere respetuosamente aplicar un procedimiento adecuado para la reparación de las áreas afectadas:

…Les reiteramos que de nuestra parte, no aceptamos que este camino quede en las

condiciones en las que se encuentra, máxime cuando hemos invertido recursos públicos y tenemos una responsabilidad sobre el uso eficiente de los mismos, por lo que los instamos para que en el menor plazo posible se corrija esta inaceptable situación".

RIESGO
Posibilidad de que la falta de inspección técnica y control de calidad por parte de la Municipalidad, afecte la vida útil del trabajo realizado y el uso eficiente de los recursos.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Efectuar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, la Municipalidad realice las reparaciones detalladas en los informes de gira emitidos por funcionarios del DIPG, así como cualquier otra situación que consideren conveniente en relación con el trabajo contratado.** **2) Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que en futuros convenios que se suscriban con la Municipalidad, incluyan los responsables del control de calidad de los trabajos e inspección, así como cualquier otro aspecto que consideren conveniente.**

B) INSPECCION DEL TRABAJO
OBSERVACION
El trabajo se inició el 02-07-13 y finalizó el 28-08-13 y diariamente se inspeccionaba el uso de horas máquina. Sin embargo, según consta en los informes de gira de dos funcionarios del DIPG, las inspecciones técnicas se realizaron el 21-08-13 y 31-10-13 (la primera de ellas se efectuó casi dos meses después de haber iniciado el trabajo y la segunda dos meses después de haber sido concluido). Es importante indicar que aunque la CNFL solo contrató las horas máquina y ejerció control sobre estas por medio de un funcionario de la PHEE para el pago correspondiente, por los recursos invertidos y como un trabajo extra en las inspecciones citadas se revisó la calidad, labor que le correspondía a la Municipalidad.

MARCO REGULATORIO
Procedimiento Administración e Inspección de Contratos de Obras: Punto 4. Definiciones (Inspector); Punto 6. Procedimiento, inciso 6.4 (Administrador del contrato); incisos 6.6 y 6.16 (Inspector).

Cartel de licitación. Requisitos para contratación de maquinaria. Reparación de camino Sardinal-Bajo Caliente: Punto 7. (Responsabilidades del contratista).

CAUSA

La jefatura del DIPG manifestó que la práctica ha sido inspeccionar lo contratado por la CNFL.

Uno de los funcionarios del DIPG que realizó la inspección del camino manifestó que se controló que se cumpliera con la cantidad de horas contratadas. También señaló que la supervisión del trabajo era responsabilidad de la Municipalidad.

RIESGO

La falta de una inspección oportuna podría afectar la calidad del trabajo, su vida útil y causar un perjuicio económico a la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que en contrataciones relacionadas con convenios que se suscriban en lo sucesivo, las inspecciones técnicas se realicen desde el inicio de las obras, de manera que en el caso de incumplimientos del contratista o Municipalidad, las recomendaciones sean atendidas durante el desarrollo de los trabajos.

2) Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que en futuros convenios y contratos se establezca una condición que permita a la CNFL suspender la cooperación, en caso que ocurran incumplimientos por parte de la Municipalidad.

C) OBJETO CONTRATADO

OBSERVACION

Después de contratar el servicio, antes de iniciar el trabajo y durante su desarrollo, se realizaron algunos cambios en la maquinaria y cantidad de horas.

Como parte de los equipos que se citan en el cartel, orden Nº 1539 del 14-06-13 y en el contrato firmado con el Contratista el 28-06-13, se menciona el alquiler de 130 horas de tractor por ¢3.510.000,00.

En el informe de inspección de horas maquinaria del 22-07-13 que remitió el jefe de la PHEE a la jefatura del DIPG, se anota la cantidad de horas trabajadas del 02-07-13 al 31-07-13 pero no detalla las horas de utilización del tractor. Esta situación se presenta porque antes de iniciar las obras acordaron cambiarlo por una tanqueta y una compactadora, las cuales en el informe citado se indica que trabajaron 68,3 horas por ¢1.366.660,00 y 77,5 horas por ¢2.169.944,00, respectivamente. Cabe señalar que los dos últimos equipos citados no estaban incluidos en el cartel, orden y contrato.

Un caso similar se presentó con la orden de servicios Nº 2101 del 09-08-13 y los contratos firmados con el Contratista el 13-08-13, pues en el informe se reflejan 12 horas de emulsión por ¢1.320.000,00 que no se muestran en los documentos citados; además, se utilizaron menos horas de vagoneta.

En el informe de la reunión efectuada en la Municipalidad el 24-06-13, en la cual participaron funcionarios del DIPG, PHEE, Municipalidad y Contratista, con el objeto de coordinar el inicio de los trabajos citados, se indica lo siguiente:

"…
1. Keybel comunica que enviará una nota a la CNFL donde solicitará cambiar las horas tractor y excavadora por horas compactadora de 10 Ton y horas tanqueta de agua.
…".

MARCO REGULATORIO

El jefe de la Sección Proveeduría en respuesta a una consulta planteada por el auditor, manifestó que no se puede cambiar el objeto ni pagar horas de equipo que no fue contratado. También señaló que si después de realizada la contratación se determina que no se requiere utilizar todos los equipos o la cantidad de horas solicitadas, lo conveniente es anular la contratación y preparar una nueva solicitud (SIACO).

Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios: Artículo 29, inciso f.

CAUSA

La encargada de la actividad en el DIPG manifestó que las especificaciones de la maquinaria y cantidad de horas fueron suministradas por la Municipalidad y con base en esa información se preparó el cartel, el cual se envió a la parte técnica para su revisión.

Es probable que antes de la contratación se requería mayor análisis de la parte técnica, para corroborar si la maquinaria indicada por la Municipalidad era la necesaria para reparar el camino. La funcionaria del DIPG encargada de la actividad, manifestó que en esa oportunidad el departamento no contaba con un ingeniero civil.

RIESGO
Cotizar horas de maquinaria que no se requería y pagar otras que no fueron ofertadas ni contratadas, lo que podría poner en desventaja a otros proveedores que participaron y causar perjuicio económico para la CNFL.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que en los trabajos que se realicen en lo sucesivo mediante convenios, en coordinación con la Municipalidad se determine el tipo de maquinaria y la cantidad de horas que requieren contratar.** **2) Ejercer la supervisión necesaria para que no se presenten situaciones de pagos de servicios, en los cuales el objeto contratado no corresponde a lo establecido en la solicitud respectiva.**

D) VALOR DE PROPIEDADES

Mediante la nota 7010-0200 del 08-05-13, el DIPG le solicitó al jefe de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades (en adelante SAGP), la actualización del valor de las propiedades requeridas para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Brasil II, con la finalidad de obtener los recursos presupuestarios e iniciar los trámites de negociación para comprar los terrenos. Sin embargo, al 28-03-14 no habían recibido los informes de los avalúos.

En la nota 7220-003 del 27-02-14, el jefe de la SAGP le adjuntó al DIPG la tabla resumen parcial del costo estimado de las propiedades del sitio de presa, ventana de acceso al túnel y casa de máquinas del Proyecto citado. En la nota también se solicitó lo siguiente:

"*En la misma también se indica las estimaciones de diferentes propiedades con situaciones especiales para que se investigue y nos aclaren la situación de las mismas.*

Los informes están confeccionados digitalmente pero estamos a la espera de que se aclare lo antes posible lo indicado para enviárselos."

El jefe de la SAGP manifestó que faltan tres avalúos que están en proceso de elaboración, los cuales espera enviar al DIPG a finales de junio de 2014. También comunicó que uno de ellos no se había tramitado porque no se tenía el plano, el cual se recibió hasta el 28-04-14.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA
El jefe de la SAGP manifestó que no han enviado los informes correspondientes porque mediante el estudio registral que realizaron, determinaron algunas situaciones entre la información del plano y la anotada en el Registro Nacional, las cuales deben ser aclaradas. También manifestó que el aspecto citado no facilita enviar la información en forma oportuna.

RIESGO
Posibilidad de ocasionar atrasos en el proceso de negociación para comprar las propiedades requeridas y afectación del inicio de construcción del proyecto.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Efectuar el seguimiento requerido para atender la solicitud planteada por la SAGP referida a que necesitan recibir las aclaraciones de diferentes propiedades con situaciones especiales, de manera que dicha dependencia pueda preparar los avalúos pendientes para continuar los trámites correspondientes.** **2) Analizar la conveniencia de solicitar a la SAGP que defina cuales son los requisitos necesarios para preparar los avalúos, de manera que en lo sucesivo la actualización de costos de propiedades se elabore oportunamente para iniciar el proceso de compra.**

2.1.2 AREA ACTIVOS

2.1.2.1 Nota 1001-00151 enviada el 9 de julio

ASUNTO: *estudios de ingeniería ejecutados por particulares y la CNFL*
DIRIGIDO: Dirección Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el cumplimiento del “Contrato para la construcción de obras eléctricas por parte y cuenta de las empresas constructoras autorizadas”; las justificaciones detalladas por los jefes de las cuadrillas cuando utilizan material adicional en los estudios de ingeniería (EI); análisis del costo presupuestado contra los gastos reales en la ejecución de los EI; situaciones de seguridad y salud ocupacional no considerada en los informes presentados por los inspectores, mediante el formulario F-398 (Inspección de obras realizadas por empresas particulares), así como la revisión de los mecanismos de control implementados para efectuar los recuentos de materiales en los EI.

RESULTADOS

A) INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO
OBSERVACION
El formulario F-219 (Contrato para la construcción de obras eléctricas por parte y cuenta de las empresas constructoras autorizadas) establece en el punto Nº 7 lo siguiente: *"7. PROPAGANDA* *Es absolutamente prohibido para el interesado o para el Contratista, relacionar, para efectos de propaganda, el nombre de la Compañía a la obra que se construye, a fin de evitar la impresión de que ésta es quien hace los trabajos a través de ellos, o que pueda pensarse en la existencia de un monopolio o privilegio a favor del Interesado o Contratista. El Contratista se obliga a incluir esta cláusula en los contratos que firme con el interesado".* En relación con este tema, se observó que las empresas particulares que ejecutan los estudios de ingeniería (en adelante EI), no están incluyendo el aspecto citado en los contratos que suscriben con el interesado.

MARCO REGULATORIO
Contrato para la construcción de obras eléctricas por parte y cuenta de las empresas constructoras autorizadas (formulario F-219): punto 7 (Propaganda)**.**

CAUSA
El encargado del control y custodia de los contratos en el Departamento Redes Eléctricas manifestó que al ser un convenio privado entre particulares, desconoce si la CNFL tiene la autoridad para solicitar la incorporación de

dicha cláusula al contratista. Tampoco aportó evidencia que se hubiera realizado la consulta a la Asesoría Jurídica sobre este tema.

RIESGO
Limitación para establecer acciones legales, en el caso de que el contratista utilice el nombre de la Compañía en alguna obra que construye y que por alguna razón afecte la imagen de la CNFL.

RECOMENDACION
(proceso de dirección) **Efectuar la consulta a la Asesoría Jurídica, para que se pronuncie si la CNFL tiene la potestad para solicitar a la empresa particular que incluya la cláusula de propaganda en los contratos privados entre el contratista e interesado. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

B) MATERIAL ADICIONAL AL PRESUPUESTADO
OBSERVACION
Al realizar la inspección en el terreno o durante la ejecución de la obra, se determinó que los jefes de cuadrillas solicitan artículos adicionales a los presupuestados en los EI. Sin embargo, en el formulario F-417 (Solicitud de material adicional para obras eléctricas) no detallan las justificaciones específicas para analizar la razonabilidad de su consumo, pues en su lugar anotan "Material adicional requerido" o "Materiales que hacían falta para realizar dicho trabajo".

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control.

CAUSA
Un funcionario de la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas (en adelante SMOE) le manifestó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) que no consideran necesario ampliar las justificaciones en el formulario F-147, pues en el caso de que contengan más detalle se comunican con el inspector encargado de realizar el recuento de los materiales.

RIESGO
Al no disponer de la suficiente información, los funcionarios del área encargada de los diseños de obras eléctricas podrían no recibir la retroalimentación correspondiente que contribuya a mejorar este proceso.

RECOMENDACION
(proceso de dirección) **Girar instrucciones por escrito a los encargados de las cuadrillas, para que justifiquen en forma detallada en el formulario F-417 los motivos que originan la solicitud de material adicional al presupuestado en la construcción de los EI, de tal forma que esta información retroalimente al personal que confecciona los diseños.**

C) ANALISIS DE PRESUPUESTO
OBSERVACION
En las Secciones Diseño de Redes Eléctricas, Construcción de Obras Eléctricas y SMOE, no mantienen implementada la práctica de efectuar análisis del costo presupuestado contra los gastos reales en la ejecución de los EI; aspecto que se considera inconveniente porque se carece de información que permita determinar las razones por las cuales se presentan diferencias importantes entre ambos montos.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
La jefatura de la Sección Inventarios y Centros de Costos manifestó que el reporte indicado fue diseñado cuando la Compañía construía EI de particulares, porque la ARESEP les solicitó que dichos estudios debían liquidarse y reintegrar al interesado cualquier suma sobrante. Posteriormente la CNFL no volvió a ejecutar este tipo de obras, pero el reporte se mantiene habilitado en el sistema SACP para que alguna dependencia interesada realice los respectivos análisis.

RIESGOS
Elaborar presupuestos para ejecutar EI utilizando datos desactualizados relacionados con el costo de materiales, mano de obra, transporte, entre otros. Aplicar inoportunamente las mejoras a los procesos, por no disponer de la información necesaria para la toma de decisiones.

RECOMENDACION
(proceso de dirección) **Analizar la posibilidad de implementar la práctica de realizar revisiones periódicas entre el monto presupuestado y el costo real de los EI ejecutados por las Secciones Diseño de Redes Eléctricas, Construcción de Obras Eléctricas y SMOE. En el caso de determinar diferencias importantes, identificar las razones que las originaron para aplicar los ajustes y medidas que permitan mejorar el respectivo proceso.**

D) INFORMES DE INSPECCION
OBSERVACION
Mediante la revisión de los informes de los inspectores presentados en el formulario F-398 (Inspección de obras realizadas por empresas particulares), se determinó que no se consideran aspectos de seguridad y salud ocupacional durante la ejecución de obras eléctricas en líneas aéreas y subterráneas. Conviene indicar que la Sección Salud Ocupacional realiza labores de inspección sobre aspectos de seguridad laboral. Sin embargo, no cubren el cien por ciento de las obras ejecutadas por la CNFL y las empresas particulares, debido al poco personal que disponen.

MARCO REGULATORIO
Instructivo inspecciones de obras de distribución eléctricas por parte de los supervisores del Departamento de Redes Eléctricas: punto 2.9. Directriz de seguridad y salud ocupacional en las suspensiones programadas del servicio eléctrico del 16-02-09.

CAUSA
Las jefaturas de las áreas responsables de inspeccionar la ejecución de las obras eléctricas, manifestaron no haber recibido capacitación o muy poca, por lo que consideran que no están en capacidad de cumplir con esa labor, salvo en aspectos básicos. El formulario F-398 no dispone de un apartado para que el inspector informe sobre temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional.

RIESGO
Al no contemplar aspectos de salud ocupacional en los informes de inspección, podría incrementar la posibilidad de materializar el riesgo laboral

y consecuentemente afectar la imagen de la empresa.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar la colaboración de la Sección Salud Ocupacional, para capacitar y actualizar en forma periódica a los inspectores de obras eléctricas en líneas aéreas y subterráneas en temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional, de tal forma que le permita a este personal realizar una supervisión adecuada.

2) Coordinar con Análisis Administrativo (en adelante AA) la modificación del formulario F-398, con el propósito de incluirle un apartado para que los inspectores anoten aspectos relacionados con la seguridad y salud ocupacional.

E) RECUENTOS DE MATERIALES

OBSERVACION

Mediante el documento “Devolución de dependencias” (No. Solicitud: 4638) del sistema SIAPRO, el Departamento Redes Eléctricas devolvió 93 metros de cable de aluminio sin forro 3/0 que correspondía a un sobrante al ejecutar el EI 13-10-1726. No obstante, en la revisión de la documentación que respalda el recuento físico de materiales que realizó la inspectora de la SMOE, no se observó el respaldo de esta situación. Asimismo, en la nota de despacho de materiales N° 43313 de este EI se retiraron 50 metros de cable de aluminio sin forro Nº 2 y solamente se instaló 28 metros. Sin embargo, no suministraron evidencia que constataran la devolución de los 22 metros a la Sección Almacén.

Sobre el particular, la asistente técnica de la SMOE encargada de la supervisión y revisión de la actividad mencionada manifestó que la inspectora que revisó el EI citado, no gestionó dicho reintegro. También señaló que en adelante los supervisores coordinarán con los encargados de cuadrillas las devoluciones de materiales no utilizados, en los casos que corresponda.
Conviene mencionar que la situación planteada anteriormente, es solamente un ejemplo de una serie de recuentos que fueron revisados por el auditor encargado de realizar la evaluación.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
La inspectora que realizó el recuento de materiales no indicó las cantidades sobrantes que determinó el Auditor en la liquidación del EI 13-10-1726.

RIESGO
Elevación de los costos de los EI, por registrar materiales no gastados en la ejecución de los mismos.

RECOMENDACIONES
(proceso de dirección) **1) Girar instrucciones por escrito al personal encargado de realizar los recuentos de materiales, para que los mismos contengan la información necesaria que permita determinar diferencias en los recursos utilizados, así como las gestiones realizadas de tal forma que esta actividad suministre valor agregado en la toma de decisiones y mejoras al proceso. Además, disponer evidencia documental de las acciones realizadas con ese propósito.** **2) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, para que efectúe la devolución a la Sección Almacén de los 22 metros de cable de aluminio sin forro Nº 2, determinados como sobrante en la ejecución del EI 13-10-1726.** **3) Efectuar una revisión general de los recuentos efectuados en la ejecución de los EI, con el propósito de establecer si los mismos presentan sobrantes de materiales como los determinados en el EI citado anteriormente. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

F) USO DE FORMULARIOS
OBSERVACION
Se determinó que para ejecutar los recuentos de materiales utilizados en la ejecución de los EI, los inspectores utilizan dos documentos que no están oficializados por Análisis Administrativo. Asimismo, en uno de ellos únicamente incluyen datos relacionados con el número de AM (autorización de mejoras) y el nombre del encargado de la cuadrilla, pero no indica el nombre y la firma del inspector, así como la fecha en que se realizó la actividad. El otro formulario contiene más información, pues solicitan datos relacionados con nombre del encargado del recuento, descripción de la obra, los números de EI y AM, firma, fecha y columnas para indicar la cantidad del material instalado. Sin embargo, no disponen de un espacio para registrar los artículos solicitados y las diferencias establecidas, información que se

considera importante para efectuar el análisis correspondiente.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.2 Formularios uniformes.

CAUSA
Algunos inspectores manifestaron que dichos documentos estaban impresos desde hace varios años y los están utilizando para aprovecharlos y así economizar el uso de papel.

RIESGOS
Imposibilidad para identificar al funcionario que realizó el recuento de materiales, impidiendo establecer las responsabilidades en los casos que correspondan. Limitación para aplicar los análisis respectivos, para medir la efectividad del control citado.

RECOMENDACION
(proceso de dirección) **Coordinar con Análisis Administrativo, la elaboración de un formulario que contenga información de los dos documentos utilizados informalmente para el recuento de materiales. Entre otros aspectos, adicionarle columnas para anotar la cantidad de artículos verificados en el terreno, el solicitado, así como las diferencias determinadas.**

2.1.2.2 Nota 1001-00167 enviada el 14 de julio

ASUNTO: *materiales en bodegas de sucursales*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la carencia de índices de gestión en los informes que preparan los encargados de las bodegas de las sucursales; proceso de custodia, entrega, registro y aprobación de los materiales en el Sistema Administrador Inteligente de Inventarios (AIDI); los formularios utilizados en este proceso; análisis de los gastos de materiales reportados por los operarios, así como la revisión de la normativa que regula esta actividad.

RESULTADOS

A) INDICES DE GESTION

OBSERVACION

Los informes que preparan los encargados de las bodegas de las Sucursales Escazú y Heredia relacionados con los resultados de las existencias que mantienen en custodia, carecen de datos que podrían contribuir al análisis y mejora de este proceso; tales como la cantidad de materiales gastados, costos unitarios y acumulados de los artículos, entre otros aspectos.

Conviene mencionar que el administrador del Sistema Administrador Inteligente de Inventarios (en adelante AIDI) le comentó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), que se podrían generar índices de gestión que incluyan los requerimientos mencionados.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6 Calidad de la información.

CAUSA

En los correos electrónicos del 20-02-14 y del 04-03-14, las jefaturas de la Sección Técnica Sucursal de Escazú y la Sección Técnica Sucursal de Heredia (en adelante STSH) le comunicaron al Auditor lo siguiente:

20-02-14
"... El sistema AIDI brinda los costos unitarios del material, pero el sistema no permite llevar control de gasto de materiales, por lo que se deben llevar manualmente utilizando los formularios tales como; F-120. Despacho de material por medio del AIDI, F-329 solicitud de devolución de materiales.

-En el inventario que lleva la Sucursal, se incluye los costos de los materiales por cada material y técnico, no obstante, conlleva un costo de tiempo bastante considerable, el cuanto el beneficio que existe, permite saber cuándo representan las diferencias que existen entre un inventario. Es un tema que valorar con el jefe de Sucursal para la continuación de esta información. Esta es por una iniciativa de mi jefatura Ing. Katia Villar Jefe de Sucursal Escazú, que se hace la inclusión de los costos en los inventarios de materiales)...".

04-03-14
"...me parece que deberíamos contar con todos los accesos a consultas y listados que el AIDI pueda proporcionar lo cual nos serviría de insumo para estudios que eventualmente se puedan generar en nuestra gestión.

De momento me gustaría contar con una herramienta que me brinde los costos totales de la bodega 20, la cual nos corresponde, de tal manera que pueda realizar comparaciones mensuales de costos totales y sus respectivas variaciones...".

RIESGO
No aplicar oportunamente mejoras a los procesos por no disponer de la información necesaria para la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Solicitar por escrito al administrador del AIDI, que autorice el acceso al sistema a los encargados de las bodegas de las Sucursales (en adelante Encargados). Asimismo, suministrarles la capacitación requerida a estos funcionarios para que realicen consultas y generen listados relacionados con la cantidad de materiales gastados, costos unitarios y acumulados de los artículos que se custodian en las Sucursales.** **2) Girar instrucciones por escrito a los Encargados, para que en lo sucesivo implementen la práctica de confeccionar informes periódicos relacionados con la labor que ejecutan. Entre otros aspectos, estos deben contener la cantidad de materiales gastados, costos unitarios y acumulados de los artículos, así como mantenerlos disponibles para cuando se requieran.**

B) REGISTRO Y APROBACION
OBSERVACION
Se determinó que personal de la bodega de la STSH entregan materiales a los técnicos de campo antes de que las notas de despacho sean ingresadas y aprobadas en el sistema AIDI, aspecto que incumple la normativa vigente.

MARCO REGULATORIO
Procedimiento “Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial”, puntos números 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 y 6.7.

CAUSAS
En el correo electrónico del 12-03-14, el Administrador de la bodega de la Sucursal Heredia le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…La razón por la cual se realiza el procedimiento de la manera que le comenté es porque el sistema no está total mente automatizado y por directrices de la jefatura de inmediata...".*

RIESGO
Faltantes de inventario al no registrarse las notas de despacho de materiales, lo cual causaría perjuicio económico a la CNFL.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Solicitar por escrito al Equipo Gestor de la Dirección Comercial, modificar los puntos Nos. 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 y 6.7 del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial"; de tal forma que los mismos se adapten a las condiciones que actualmente se requieren al ejecutar dicho proceso.** **2) Girar instrucciones por escrito a todos los Encargados, para que en lo sucesivo cumplan con lo establecido en el procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial".**

C) ERROR EN REGISTROS
OBSERVACION
Mediante la devolución N° 4471 del 19-03-14, operarios del STSH ingresaron a la bodega de esta dependencia 266 Marchamos plásticos amarillos, Seguridad T. Candado Med. Registro Demanda con un costo unitario de ¢11.238,51 cuando el real es ¢51,29; aspecto que originó una sobrevaloración del inventario por ¢2.975.797,88. Conviene señalar que esa situación fue comunicada por el Auditor al jefe STSH, el cual envió a la Sección Almacén la nota correspondiente para atender dicho aspecto que fue corregido por medio del comprobante de ajuste Nº 809 del 24-03-14.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.

CAUSA
En el correo electrónico del 19-03-14 el Jefe STSH le comunicó al Auditor lo siguiente: *"...No corresponde a mi dependencia investigar, justificar o revisar el costo unitario del código 88-88-6010 Marchamo plástico amarillo, seguridad T, ya que no se interviene en las compras ni cotizaciones para adquirir este tipo de material...".*

RIESGO
Inducir a los usuarios internos y externos a apreciaciones incorrectas de la información.

RECOMENDACION
(proceso de riesgo) **Solicitar por escrito al administrador del AIDI, que implemente los mecanismos de control que considere conveniente para evitar que los Encargados puedan realizar modificaciones en los costos de los artículos que se custodian en las bodegas de las Sucursales.**

D) MATERIALES SIN REGISTRAR
OBSERVACION
En inspección física realizada el 24-03-14 a la bodega técnica de la Sucursal Escazú, se determinó que mantienen en custodia 1.014 bombillas fluorescentes. Sin embargo, este material no forma parte de los registros de inventario porque en su oportunidad fueron cargados en la cuenta de gastos de la dependencia citada.

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

CAUSA
En el correo electrónico del 03-04-14, el Jefe Sección Técnica Sucursal Escazú le comunicó al Auditor lo siguiente: *"...En conversación con la Ing. Kattia Villar jefa de la Sucursal, estas bombillas se encuentran ocasionalmente custodiadas en la bodega, porque estas bombillas se les entregan a los clientes (regalías) cuando la CNFL organiza actividades para los clientes, por esa razón no se encuentran en inventario. El año pasado solo se realizó un evento pero se espera que por parte de la empresa se continúen realizando este tipo de campañas de ahorro de energía...".*

RIESGO
Posible pérdida, obsolescencia o deterioro de los bombillos fluorescentes.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Girar instrucciones por escrito a la jefatura de la Sucursal Escazú, para que realice las gestiones correspondientes de tal forma que los bombillos fluorescentes que mantienen en custodia sean utilizados con**

la finalidad que fueron adquiridos o usados por otras dependencias.

2) Girar instrucciones por escrito a los responsables de las bodegas de las Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central, para que revisen si mantienen en custodia bombillos fluorescentes u otro material que no forme parte del inventario. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

E) USO DE FORMULARIOS

OBSERVACION

En relación con el uso de los formularios en la STSH, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

- No se están incorporando al formulario F-058 (Control de estante) algunos datos solicitados como por ejemplo el código, el número de transacción de las salidas y entradas de los materiales. Tampoco mantienen la práctica de anotar la toma física de los autoinventarios, excepto los realizados por el Almacén Anonos. Esta información se considera conveniente mantenerla para efectuar los análisis respectivos.

- Tampoco suministraron información de los formularios F-120 (Reporte de gasto de materiales usados en ejecución de orden), porque al iniciar la aplicación móvil a partir del 03-03-14 para la ejecución de trámites en el campo, no volvieron a confeccionarlo. Además, el nuevo sistema de control no permite generar reportes con la información señalada en el mismo, pues al imprimir se presentan inconsistencias que podrían inducir a errores.

MARCO REGULATORIO

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

Procedimiento “Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial”: Administrador de bodega de una Sucursal, punto 6.5.

CAUSAS

En el correo electrónicos del 27-03-14 y 02-04-14, el Administrador de la bodega de la Sucursal Heredia le comunicó al Auditor lo siguiente:

27-03-14
"…En cuanto a la utilización de las tarjetas de estante F-058 le informo:
1- *Esta situación se presenta ya que el funcionario actual tiene mayor conocimiento de los nombres de los materiales más que de los códigos, por esta razón y por cuestión de orden las maneja así pero tomaremos en cuenta el colocar nuevamente los códigos...".*

02-04-14
"...Punto N° 2
Si puede observar desde el 2013 se ha venido en una mejora continua con las tarjetas de estante, las transacciones más recientes no estaban con su respectivo número de solicitud, ya que estaban en proceso de ser aprobadas y despachadas del sistema y no se cuenta con dicho numero para evidenciarlas en la tarjeta.
Punto N°3
Siempre se ha incorporado en las tarjetas la entrada de materiales que realiza el almacén, por error no se habían incorporado las mencionadas, pero ya se procedió a corregir el error.
Punto N° 4
Nosotros no podemos dejar evidencia en las tarjetas de estante cuando realizamos inventarios, esto debido a que el ente auditor es el Almacén y ellos son los únicos autorizados a firmar en las fichas de estante esto según lo conversado con Roberto Bonilla del almacén… ".

Asimismo, el jefe de la STSH mediante el correo electrónico del 04-04-14 le comunicó al Auditor lo siguiente:

"...te puedo brindar la información correspondiente al mes de febrero, como te comente a partir del 03 de marzo iniciamos con la aplicación móvil para la ejecución de tramites en el campo y todavía se está trabajando en consolidar los reportes en el sistema...".

RIESGOS
No disponer oportunamente de la información necesaria para la toma de decisiones y mejoras a los procesos. Imposibilidad de efectuar análisis a una determinada actividad, por no disponer de la información correspondiente.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Girar instrucciones por escrito a los Encargados, para que en los formularios F-058 se anote el código y número de transacción de las salidas y entradas de los materiales, así como la toma física de los**

autoinventarios.

2) Implementar los mecanismos de control que consideren conveniente, para mantener evidencia documental sobre el gasto de materiales que realizan los operarios en la ejecución de las órdenes en las dependencias donde se está llevando a cabo el proyecto de aplicación móvil para la ejecución de tramites en el campo, hasta que los reportes en el sistema AIDI contengan la información requerida.

F) GASTO DE MATERIALES

OBSERVACION

En relación con el gasto de materiales reportado por los operarios de la STSH en la ejecución de órdenes de servicio, así como las actividades que se efectúan en este proceso se determinó las siguientes situaciones:

- En inspecciones realizadas el 24-04-14 y 30-04-14, se establecieron casos donde algunos operarios anotaron en los formularios F-120 más cantidad de cable del que se gastó.

  Conviene mencionar que en las revisiones de campo participó un funcionario de la STSH y estas consideraron aspectos técnicos como los conductores no medidos en cada uno de los remates (comba), el cable que es cortado en cada uno de los extremos al colocar los conductores, así como la parábola que realiza el conductor de extremo a extremo, por lo que no se puede medir en forma lineal.

- No se tiene la práctica de documentar las acciones llevadas a cabo cuando el inspector determina diferencias entre el material cotejado en el campo y el reportado como gastado por los operarios, por lo que se imposibilita analizar las gestiones realizadas.

- Se carece de mecanismos de control por escrito para efectuar las inspecciones en el campo, que orienten sobre la decisión a tomar ante determinadas circunstancias que podrían presentarse relacionadas con el gasto de materiales. Por esta situación se impidió determinar si las acciones realizadas por el inspector son las adecuadas.

- No se dispone de parámetros que sirvan de base a la Administración para determinar la cantidad de cable que podría considerarse como diferencia razonable, así como de medidas que se deben aplicar cuando se detectan faltantes de materiales.

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

CAUSA
En el correo electrónico del 06-05-14, el jefe de la STSH le comunicó al Auditor lo siguiente: *"...Los instrumentos de medición que estamos utilizando (cintas métricas metálicas de 5 metros) podrían incidir al error al momento de medir los conductores por la longitud de la misma. En muchos casos los técnicos utilizan como guía para medir el ancho de la calle, que por lo general es de 6 metros, para otros trayectos más largos se emplea la distancian entre tramos (poste a poste), como usted puede ver en muchos casos la experiencia de los muchachos los hace utilizar otros sistemas de medición los cual los podría estar llevando al error.* *Por otro lado estas diferencias al final son consolidadas con los inventarios de bodega a los funcionarios cuyo respaldo adjunto como ejemplo, de esta forma esas diferencias implicarían en el costo del servicio individual en ambos sentidos, lo podría aumentar o disminuir..."*. Asimismo, el asistente del jefe de la STSH le manifestó al Auditor la carencia de parámetros para aceptar como faltante de cable en la instalación servicios nuevos y que de acuerdo con la experiencia adquirida, consideran razonable discrepancias hasta por dos metros, las cuales son justificadas verbalmente por los operarios. También señaló que los casos determinados por la Auditoría no se habían presentado en la revisión que aplican mensualmente y que las acciones a seguir serían amonestar por escrito a los funcionarios.

RIESGO
Pérdida de materiales que podría afectar económicamente a la Empresa.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que suministre el equipo de medición necesario a los operarios con la finalidad de que reporten razonablemente el gasto de cable, así como respaldar en un documento las acciones que se realizan cuando los inspectores determinan diferencias en la cantidad de materiales instalados y el reportado como gastado.** **2) Establecer por escrito los mecanismos de control relacionados con la**

inspección del gasto de materiales reportado por los operarios. Entre otros aspectos, considerar los parámetros que permitan a la Administración determinar la cantidad de cable que podría resultar como diferencia razonable, así como la implementación de acciones que se deben aplicar cuando determina faltante de materiales.

G) NORMATIVA VIGENTE

OBSERVACION

Se determinó que los procedimientos "Requisición de materiales en bodegas de la Dirección Comercial" y "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial" incluyen el mismo contenido y ambos están oficializados en la intranet. Además, están desactualizados, pues los dos documentos referencian la utilización del sistema SIAPRO, el cual fue sustituido por el Sistema Administración Inteligente de Inventarios AIDI.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En los correos electrónicos del 17-03-14 y del 25-03-14 el Coordinador del grupo de jefes técnicos y la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicaron al Auditor lo siguiente:

17-03-14 (Coordinador)
"...En una próxima reunión de los jefes Técnicos estaremos evaluando lo solicitado...".

25-03-14 (Jefatura a.i. Análisis Administrativo)
"...Con respecto a su inquietud sobre la vigencia de ambos documentos, el documento vigente es "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial", según el señor Armando Marín Zúñiga.

Estamos a la espera del correo de confirmación, con el visto bueno del Director Comercial, para proceder a eliminar el procedimiento "Requisición de materiales en bodegas de la Dirección Comercial", que es el paso necesario de realizar para la eliminación de un documento que ya no se encuentra vigente.
Sobre su segunda consulta, según nuestros registros, ninguno de los procedimientos se encuentran en proceso de revisión...".

RIESGO
No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como dificultad de establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial" actualizado en un plazo razonable.**

2.1.3 AREA FINANCIERA

2.1.3.1 Nota 1001-0128 enviada el 04 de junio

ASUNTO: *revisión de cuentas contables*
DIRIGIDO: Departamento Obras Civiles

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la clasificación de las partidas en los estados financieros, considerando lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); la coincidencia de sumas en la respectiva cuenta general y auxiliar; la documentación de respaldo de diferentes transacciones; así como registros contables relacionados con la compra de terrenos y vehículos.

RESULTADOS

A) REGISTROS CONTABLES
OBSERVACIONES
Mediante la revisión de los registros que realizan funcionarios del Departamento Contabilidad, se determinó que el Departamento Obras Civiles en las órdenes de pago Nº 7207, Nº 7210 y Nº 7211 que corresponden a los comprobantes Nº 576, Nº 577 y Nº 579 de julio de 2013, distribuyó en forma incorrecta el costo de la propiedad ubicada contiguo al Plantel Anonos; pues asignó 55% al terreno y 45% a la edificación, pero según el avalúo efectuado lo que procedía era aplicar 60,05% y 39,95%, respectivamente. Esta situación

originó que el “Listado de saldos de cuentas” refleje sumas subvaluadas y sobrevaluadas en ¢924.000,00; para las cuentas Nº 10011204 (Terreno Casa Nº 3 Plantel Anonos) y Nº 201222 (Casa Nº 3 Plantel Anonos).

MARCO REGULATORIO
Normas Internacionales Información Financiera emitidas al 1 de enero de 2011: NIC16 Propiedades, planta y equipo; Definiciones (párrafo 6); Medición en el momento del reconocimiento (párrafo 15) y Componentes del costo (párrafo 16).

CAUSAS
El funcionario del Departamento Obras Civiles encargado de confeccionar las órdenes de pago no consideró el porcentaje de distribución que le correspondía al terreno y al edificio, según lo indicado en el avalúo.

RIESGO
Reflejar información incorrecta en los registros contables, lo cual podría afectar la toma de decisiones.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones al funcionario encargado de confeccionar órdenes de pago, para que en los casos que corresponden a la adquisición de propiedades que incluyen alguna construcción, debe verificar que está considerando los porcentajes de distribución de costos que se indican en el avalúo realizado.**

2.1.3.2 Nota 1001-0129 enviada el 04 de junio

ASUNTO: *revisión de cuentas contables*
DIRIGIDO: Sección Transportes y Taller

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la clasificación de las partidas en los estados financieros, considerando lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); la coincidencia de sumas en la respectiva cuenta general y auxiliar; la documentación de respaldo de diferentes transacciones; así como registros contables relacionados con la compra de terrenos y vehículos.

RESULTADOS

A) REGISTROS CONTABLES
OBSERVACIONES
Mediante la revisión de los registros que realizan funcionarios del Departamento Contabilidad, se determinó que en el costo de la compra de dos vehículos (activos Nº 67394 y Nº 67395), no se incluyeron los montos de ¢1.382.653,58 (US $2.761,00 x ¢500,78) y ¢1.283.999,92 (US $2.564,00 x ¢500,78), los cuales corresponden al precio de dos automóviles entregados por la CNFL como parte del pago respectivo. Esta situación ocasionó que los vehículos adquiridos se contabilizaran por ¢9.133.726,42 y ¢9.232.380,08; pero el valor que procedía en ambos casos era ¢10.516.380,00 (US $21.000.00 x ¢500,78).

MARCO REGULATORIO
Normas Internacionales Información Financiera emitidas al 1 de enero de 2011: NIC16 Propiedades, planta y equipo; Definiciones (párrafo 6), Medición en el momento del reconocimiento (párrafo 15) y Componentes del costo (párrafo 16).

CAUSAS
El encargado de realizar los trámites de compra en la Sección Transportes y Taller, al determinar el costo de los vehículos adquiridos no consideró el precio en que el vendedor recibió los dos automóviles entregados por la CNFL.

RIESGO
Reflejar información incorrecta en los registros contables, lo cual podría afectar la toma de decisiones.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones al funcionario encargado de confeccionar las órdenes de pago, para que en los casos que así corresponda, deba verificar que el costo de los vehículos adquiridos incluye el valor de las unidades de la CNFL que son entregadas como parte del pago.**

2.1.3.3 Nota 1001-0130 enviada el 05 de junio

ASUNTO: *revisión de cuentas contables*

DIRIGIDO: Departamento Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la clasificación de las partidas en los estados financieros, considerando lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); la coincidencia de sumas en la respectiva cuenta general y auxiliar; la documentación de respaldo de diferentes transacciones; así como registros contables relacionados con la compra de terrenos y vehículos.

RESULTADOS

A) REGISTROS CONTABLES
OBSERVACIONES
Mediante la revisión de los registros de varias cuentas que son llevadas a cabo por personal del Departamento Contabilidad, se determinaron las siguientes situaciones: A.1 En las órdenes de pago Nº 7207, Nº 7210 y Nº 7211 que corresponden a los comprobantes Nº 576, Nº 577 y Nº 579 de julio de 2013, el funcionario respectivo del Departamento Obras Civiles distribuyó en forma incorrecta el costo de la propiedad ubicada contiguo al Plantel Anonos; pues asignó 55% al terreno y 45% a la edificación, pero según el avalúo efectuado lo que procedía era aplicar 60,05% y 39,95%. Esta situación originó que el "Listado de saldos de cuentas" reflejara sumas subvaluadas y sobrevaluadas en ¢924.000,00; para las cuentas Nº 10011204 (Terreno Casa Nº 3 Plantel Anonos) y Nº 201222 (Casa Nº 3 Plantel Anonos). A.2 En el costo de la compra de dos vehículos (activos Nº 67394 y Nº 67395), no se incluyeron los montos de ¢1.382.653,58 (US $2.761,00 x ¢500,78) y ¢1.283.999,92 (US $2.564,00 x ¢500,78), los cuales corresponden al precio de dos automóviles entregados por la CNFL como parte del pago respectivo. Esta situación ocasionó que los vehículos adquiridos se contabilizaran por ¢9.133.726,42 y ¢9.232.380,08; pero el valor que procedía en ambos casos era ¢10.516.380,00 (US $21.000.00 x ¢500,78).

MARCO REGULATORIO
Normas Internacionales Información Financiera emitidas al 1 de enero de 2011: NIC16 Propiedades, planta y equipo; Definiciones (párrafos 6), Medición en el momento del reconocimiento (párrafo 15) y Componentes del costo (párrafo 16).

CAUSAS
El funcionario del Departamento Obras Civiles encargado de confeccionar las órdenes de pago, no consideró el porcentaje de distribución que le correspondía al terreno y al edificio, según lo indicado en el avalúo. El encargado de realizar los trámites de compra en la Sección Transportes y Taller, al determinar el costo de los vehículos adquiridos no tomó en cuenta el precio en que el vendedor recibió los dos automóviles entregados por la CNFL.

RIESGO
Reflejar información incorrecta en los registros contables, lo cual podría afectar la toma de decisiones.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado, para que realice los ajustes contables de las diferencias determinadas en el costo de la propiedad ubicada contiguo al Plantel Anonos (cuentas subvaluadas y sobrevaluadas en ¢924.000,00), así como de los dos vehículos que corresponden a los activos Nº 67394 y Nº 67395 (el monto correcto es ¢10.516.380,00 cada uno).**

B) NOTAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
OBSERVACION
En las notas detalladas en el punto C. “Políticas y Directrices Contables”, apartado “Presentación” de los Estados Financieros a enero de 2014 (páginas 69 y 70), se observaron las siguientes situaciones: a) Se indica “Balance de Situación” y “Estado de Ingresos y Gastos”, pero para efectos de mantener uniformidad en los nombres se debe utilizar “Estado de Posición Financiera” y “Estado de Resultados Integrales”, respectivamente. b) Se anota que el “Balance de Situación” deberá incluir como mínimo los siguientes grupos “Cuentas por Cobrar a Largo Plazo” (se indicó dos veces) y “Otros Pasivos” (no existe en dicho documento). c) Se menciona que “*se revelará al pie de los estados financieros, el tipo de cambio del colón costarricense con respecto al US dólar vigente a la fecha de cierre mensual*”. Sin embargo, esta información no se está presentando en los Estados Financieros.

MARCO REGULATORIO
Normas Internacionales Información Financiera emitidas al 1 de enero de 2011: NIC1 Presentación de estados financieros; Conjunto completo de estados financieros (párrafo 10), Información a presentar en el estado de situación financiera o en las notas (párrafo 77).

CAUSAS
Las situaciones comentadas son ocasionadas por falta de revisión de los datos incluidos en las notas de los estados financieros.

RIESGO
Dificultad de interpretación de los Estados Financieros por parte de los usuarios de este documento.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que se revisen todas las notas que actualmente se incluyen en los Estados Financieros y procedan a corregir, entre otros aspectos que estimen pertinentes, situaciones relacionadas con la uniformidad y repetición de nombres, así como indicación de información que no es incluida. Es conveniente realizar esta labor en forma periódica, de manera que dicha información se mantenga actualizada.**

2.1.3.4 Nota 1001-0157 enviada el 09 de julio

ASUNTO: *fondos de cambio; administración de tarjetas de compras institucionales*

DIRIGIDO: Sección Tesorería

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la actualización del “Manual para la operación de fondos de trabajo”.

RESULTADOS

A) ACTUALIZACION DE MANUAL
OBSERVACION
Se determinó que el documento denominado “Manual para la operación de

fondos de trabajo" esta desactualizado, pues no ha sido modificado desde el 29-07-10. Entre otros aspectos, describe actividades que actualmente no se realizan; tales como las indicadas en el capítulo IV relacionadas con la "Operación de la caja pagadora y reembolsos", así como algunos nombres de documentos que no se aplican en este proceso, como por ejemplo "fondo de caja pagadora" y "fondo de caja chica".

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, punto c.; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
En el correo electrónico del 26-03-14, el jefe de la Sección Tesorería le comunicó al auditor encargado de la evaluación lo siguiente: *"…Debido a la implementación del Sistema de compras menores con tarjeta institucional, se ha procedido a la revisión del manual de operación de fondos de trabajo, por ser un documento institucional en la que estaremos enviando el borrador para que sea revisado por las dependencias involucradas. Uno de los sujetos a revisión es el artículo 42, esto con el fin de ajustarlo a las condiciones actuales…"*

RIESGO
No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como dificultad de establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del "Manual para la operación de fondos de trabajo" actualizado en un plazo razonable.**

2.1.3.5 Nota 1001-0166 enviada el 14 de julio

ASUNTO: *fondos de cambio; administración de tarjetas de compras institucionales*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la actualización del “Manual para la operación de fondos de trabajo”; la entrega de efectivo de los encargados de los fondos de cambio de las sucursales a los cajeros, así como la revisión de la práctica utilizada cuando un encargado del fondo de cambio se ausenta por determinada circunstancia (vacaciones, incapacidad, permisos u otro tipo de licencias).

RESULTADOS

A) CAJAS DE SEGURIDAD
OBSERVACION
En la Sucursal Heredia (en adelante SH), Sucursal Central (en adelante SC) y Agencia Metropolitana (en adelante AM), se observó que las combinaciones de las cajas de seguridad y las copias de las llaves no están custodiadas en la Sección Tesorería (en adelante ST). Tampoco se mantienen en sobres lacrados y depositados en la caja de seguridad, tal y como lo establece la normativa vigente.

MARCO REGULATORIO
“Manual para la operación de fondos de trabajo”: artículo 42 (Seguridad).

CAUSA
En los correos electrónicos del 21-03-14 y 26-03-14, el encargado del fondo de trabajo de la AM y la jefatura de la ST le comunicaron al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente: 21-03-14 (funcionario de la AM) *"…el artículo 42, en este caso según indicaciones de tesorería se considera poco práctico el envío de los datos y de la llave, por eso mismo no se han enviado".* 26-03-14 (jefatura de la ST) *"…Uno de los artículos sujetos a revisión es el artículo 42, esto con el fin de ajustarlo a las condiciones actuales…".*

RIESGO
Posible sustracción de dinero o valores custodiados en las cajas de seguridad, así como pérdidas de las llaves o combinaciones que le implicarían un gasto a la empresa en su recuperación.

RECOMENDACION
1) Girar instrucciones por escrito a los encargados de custodiar las llaves y combinaciones de las cajas fuertes en las SH, SC y la AM; para que cumplan con lo que establece el artículo 42 del "Manual para la operación de fondos de trabajo". **2) Solicitar por escrito a las jefaturas de la Sucursal Escazú, Desamparados y Guadalupe, si en estas dependencias se cumple con lo que establece el artículo N° 42 del "Manual para la operación de fondos de trabajo". Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

B) ENTREGA DE EFECTIVO
OBSERVACION
Se determinó que la entrega de efectivo de los encargados de los fondos de cambio de las sucursales, para los fondos de trabajo de los cajeros se realiza utilizando como respaldo diferentes documentos. Como ejemplo se cita que en la SC se usa el formulario F-275 (Vale a) y en la AM se realiza por medio de un recibo emitido por el sistema SIPROCOM, práctica que se considera inconveniente porque su contenido no se ajusta a la actividad citada y tampoco existe uniformidad en la aplicación de este control.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.2 Formularios uniformes. Instructivo "Creación de fondos de trabajo": inciso 2.5 del punto 2. (Instrucciones).

CAUSA
En los correos electrónicos del 09-06-14 y 12-06-14, los encargados del fondo de cambio de la SC y la AM le comunicaron al Auditor lo siguiente: 09-06-14 (Encargado de la SC) *"…Desde que asumí este puesto siempre se ha utilizado la F-275 desconozco otra forma de hacerlo…".* 12-06-14 (Encargado de la AM) *"…Con respecto a la información que solicitas, yo utilizo el comprobante que genera el sistema automáticamente cuando se asigna la entrega de fondo al cajero, me parece que en el comprante queda de manera evidenciada la responsabilidad tanto del cajero aceptando dicho valor consignado y la del supervisor de asignar el fondo, si el monto*

es el correcto las dos partes firmamos el documento y este se guarda en la bóveda de la Agencia Metropolitana…".

RIESGO
Limitación para aplicar sanciones legales o responsabilidades administrativas a los cajeros, en caso de pérdida, faltantes o sustracción del mismo.

RECOMENDACIONES
1) Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales y AM, para recordarles el uso único del proceso que se encuentra en el Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM) establecido para la la entrega del fondo de trabajo a los cajeros. **2) Efectuar las gestiones correspondientes, para actualizar el inciso 2.5 del punto 2. (Instrucciones) del instructivo "Creación de fondos de trabajo" para habilitar los fondos de trabajo a los cajeros.**

C) ADMINISTRACION DE LOS FONDOS DE CAMBIO
OBSERVACION
En la SC se determinó que cuando el encargado del fondo de cambio se ausenta por diferentes circunstancias (vacaciones, incapacidad, permisos u otro tipo de licencias), mantienen implementada la práctica de que su administración lo asuma la jefatura o asistente. Sin embargo, no se ejecuta un arqueo que haga constar la entrega del funcionario encargado del fondo de trabajo a quien haya sido nombrado para sustituirlo, tal como lo establece la normativa vigente.

MARCO REGULATORIO
Manual para la operación de fondos de trabajo: artículo 44 (Sustituciones).

CAUSA
En el correo electrónico del 12-06-14, el encargado del fondo de la SC le comunicó al Auditor lo siguiente: "…*no existe ningún documento de respaldo que se haya realizado en una eventual ausencia del encargado del fondo, por lo tanto no se lo puedo suministrar…".*

RIESGO
Limitación para aplicar sanciones legales o responsabilidades administrativas a los encargados del fondo de cambio, en caso de pérdida, faltantes o sustracción del mismo.

RECOMENDACIONES
1) Girar instrucciones por escrito a la jefatura de la SC, para que cuando el encargado del fondo de cambio de esa sucursal se ausente por diferentes circunstancias, proceda a cumplir con lo que establece el artículo 44 del "Manual para la operación de fondos de trabajo". **2) Solicitar por escrito a las jefaturas de la Sucursal Escazú, Desamparados y Guadalupe, si en estas dependencias se está cumpliendo con la realización de arqueos a los fondos de cambio cuando el funcionario responsable se ausenta por determinadas circunstancias. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

2.1.4 AREA ADMINISTRATIVA

2.1.4.1 Nota 1001-0140 enviada el 19 de junio

ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Análisis Administrativo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al "Procedimiento pago y control de kilometraje de motocicleta en alquiler"*.*

RESULTADOS

A) ALQUILER DE MOTOCICLETA
OBSERVACION
El "Procedimiento pago y control de kilometraje de motocicleta en alquiler" no está acorde con las actividades que actualmente ejecuta el Departamento Seguridad (en adelante DS) en dicho proceso, pues el mismo se encuentra desactualizado en los siguientes aspectos: • El artículo N° 6.4 del procedimiento citado indica lo siguiente: "*Se deben excluir del pago respectivo los días de vacaciones, incapacidades, permisos sin goce de sueldo y cualquier otro similar".*

Sin embargo, en la actualidad a los funcionarios incapacitados se les cancela por alquiler los 14 días de la bisemana, pues la Junta de Relaciones Laborales en la Sesión 1421 del 08-04-99 emitió un pronunciamiento mediante el cual se concedía dicho beneficio.

- En el punto 1 "*Propósito*" no se considera la responsabilidad que persigue la normativa en la aplicación de los controles que deben ejercer las jefaturas responsables de autorizar el pago de kilometraje, así como los criterios por aplicar para mantener o eliminar dicho servicio.

- No incluye aspectos relacionados con la cancelación de alquiler de motocicleta durante los días en que los funcionarios utilizan el vehículo en la supervisión que realizan en la jornada nocturna (de 22 a 06). Referente a este tema, no se suministró ningún documento que evidencie el respaldo legal correspondiente.

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
En el correo electrónico del 04-02-14, la jefatura del DS le comunicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente: *"…En el tema del pago del alquiler de la motocicleta cuando están incapacitados, existe un acuerdo de la junta de relaciones labores para que se continúe con el respectivo pago cuando se mantenga esta condición, en el caso del libre por rol, se considera dentro del pago, porque en el caso de ellos serían como los sábados o domingos y así se hace en el pago real de cualquier funcionario que tenga esta condición porque se paga bisemanalmente; en el caso de las noches cuando utilizan el vehículo, se ha trabajado el tema desde la administración anterior de esta forma por cuanto existe un riesgo nocturno por el uso de la motocicleta y el desplazamiento de los supervisores a los diferentes puestos. En el tema de respaldo le comento que en el Depto yo he buscado los antecedentes y no están documentados, por lo que he venido trabajando el tema para poder encontrar la fuente y el sustento del mismo, sin tener aún un resultado positivo y está dentro del plan de análisis correspondiente para este año…".* También manifestó que la práctica de cancelar alquiler de motocicleta se ha mantenido desde antes de su llegada al DS y no la ha podido eliminar, situación que considera inconveniente porque está al margen de la normativa.

RIESGO
No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como dificultad de 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 pago y control de kilometraje de motocicleta en alquiler", sea actualizado en un plazo razonable. Entre otros aspectos, es conveniente considerar que en el artículo 6.4 se incluya el acuerdo de la Junta de Relaciones Laborales relacionado con el pago de kilometraje los 14 días de la bisemana, a los funcionarios que están incapacitados; así como el detalle de los controles que deben aplicar las jefaturas respecto del pago de kilometraje y los criterios que se deben utilizar para continuar o eliminar dicho servicio.**

2.1.4.2 Nota 1001-0141 enviada el 19 de junio

ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al acceso de particulares a la Planta Hidroeléctrica El Encanto y a Planta Hidroeléctrica Cote; las labores relacionadas con la instalación y el mantenimiento de las cámaras de monitoreo de dichos centros de trabajo; así como la ausencia de casetas y personal encargado de brindar seguridad en las plantas citadas.

RESULTADOS

A) SEGURIDAD EN LAS PLANTAS HIDROELECTRICAS
OBSERVACION
En las visitas realizadas a la Planta Hidroeléctrica El Encanto (en adelante PHEE) y la Planta Hidroeléctrica Cote (en adelante PHC) el 05-03-14 y 13-03-14, respectivamente; se observaron las siguientes situaciones: • Los portones de entrada en ambas plantas no cuentan con dispositivos de cierre automático (portón eléctrico) que permitan ser manipulados por los operadores de sala, por lo que los mismos permanecen abiertos o los cierran,

pero sin candado. Un funcionario de la PHEE manifestó que por esas situaciones se han presentado ingresos de terceras personas que estacionan su vehículo en el parqueo de la planta, mientras se dedican a la pesca.

Conviene mencionar que las plantas citadas están cubiertas por la póliza ING-0008 (U500) Sección A.2 terrorismo y sabotaje. No obstante, este apartado no considera la "pérdida o daño provocado o causado por robo, allanamiento/irrupción de morada, saqueo, hurto o latrocinio". Consecuentemente si por estas razones alguna de ellas interrumpe su operación, el Instituto Nacional de Seguros (INS) no reconocería la indemnización correspondiente.

- El Departamento Comunicaciones (en adelante DC) instaló en la PHC una extensión de fibra óptica, pero a la fecha de este estudio los respectivos trabajos en el portón y la cámara de la entrada principal, no habían sido efectuados.

- Las cámaras de monitoreo de la PHEE ubicadas en el ingreso a las instalaciones y en el parqueo no están funcionando, sobre lo cual el DC no suministró evidencia de una solución a corto plazo.

- Las plantas citadas no disponen de casetas ni personal de vigilancia que contribuyan a salvaguardar los activos de la empresa.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

CAUSA
En los últimos periodos no han sido aprobados los recursos correspondientes, a pesar de que la Sección Plantas Hidroeléctricas (en adelante SPH) formuló un presupuesto de ¢10 millones para efectuar los trabajos citados. En el correo electrónico del 07-03-14, la jefatura del DC le comunicó al auditor encargado del estudio lo siguiente: *"…Nuestro departamento siendo responsable de dar soporte a los sistemas de videovigilancia realiza una planificación anual presupuestaria, la cual se plasma en el POI, a la fecha no se ha recibido presupuesto de inversión para solventar estas necesidades. En cuanto se reciba el contenido necesario se procedería a la reposición de los equipos dañados…".*

Conviene mencionar que el DC no suministró evidencia del tiempo que durará para resolver el tema citado. Además, por limitaciones presupuestarias se han generado medidas para contener el gasto de la empresa, lo que afecta la ejecución de algunos trabajos como los indicados en la observación.

RIESGOS
Ingreso no autorizado de personas a las instalaciones de la CNFL, con la posibilidad que ocasionen daños a los equipos, infraestructura y propiedades. No poder aplicar la póliza ING-0008 ante un siniestro generado por un tercero. Pérdidas de generación, afectación física a funcionarios, así como posible responsabilidad de la CNFL ante un accidente de un tercero dentro de su propiedad.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Solicitar a las instancias correspondientes, la posibilidad de obtener los recursos presupuestarios que permitan ejecutar los trabajos requeridos en los portones de la planta PHEE y la PHC, así como la reposición de las cámaras dañadas. Es conveniente mantener evidencia documental de las gestiones efectuadas sobre el particular.** **2) Girar instrucciones por escrito a los jefes de la PHEE y la PHC, para que apliquen las medidas necesarias que permitan brindar mayor seguridad para el acceso a dichos sitios.** **3) Coordinar con el Departamento Seguridad las posibles acciones que se deben implementar, con el fin de propiciar la integridad física de los funcionarios y de los recursos que se custodian en la PHEE y la PHC.**

2.1.4.3 Nota 1001-0143 enviada el 20 de junio

ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Dirección Administrativa

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al ingreso de vehículos propiedad de funcionarios a las instalaciones de la CNFL, así como la actualización de las “Normas para la adjudicación de zonas de estacionamiento”.

RESULTADOS

A) INGRESO DE VEHICULOS

OBSERVACION

En relación con el ingreso de vehículos propiedad de funcionarios a las instalaciones de la CNFL, se determinó que los agentes de seguridad (en adelante Agentes) del Departamento Seguridad (en adelante DS), no solicitan el formulario F-142 (Autorización a funcionario para estacionamiento de vehículo) o el formulario F-182 (Autorización temporal a funcionario para estacionamiento de vehículo), según corresponda. Cabe mencionar que en el Plantel Anonos la Administración había implementado un plan piloto para la colocación de etiquetas de autorización en el parabrisas de los vehículos respectivos. Sin embargo, no fueron suministrados los resultados de la aplicación de dicha medida.

MARCO REGULATORIO

Normas para la adjudicación de zonas de estacionamiento: artículo 13 (Acreditación oficial de uso de espacio).

CAUSA

En correos electrónicos emitidos por la jefatura del DS y un funcionario de Departamento Servicios Administrativos (en adelante SA), le comunicaron al auditor encargado el estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

20-03-14 (jefatura del DS)
"…el tema de los parqueos ha sido un gran dilema y hemos procurado poco a poco aportar mejoras en el tema, sin embargo al no tener nosotros el control total de administración y estar en medio de un dilema de atención, lo que se ha hecho es poco a poco cambiar el esquema de seguridad y hemos aplicado medidas de control como son la entrega de las boletas correspondientes en la sustitución temporal del uso de un parqueo asignado, sin embargo la fórmula que usted me comenta, el Depto de Servicios Administrativos dejó de entregarla hace mucho tiempo, lo que nos dificulta enormemente la labor que realizamos, asimismo no existe una actualización expedita de los cambios que se dan en los sitios de parqueo y esto nos afecta también la gestión".

26-03-14 (funcionario del SA)
"…La administración de las zonas y espacios de estacionamientos de vehículos en los planteles se realiza basados en el documento Normas para la Asignación de Zonas de Estacionamiento vigente y aprobado por la Gerencia.

Respecto a la identificación de los vehículos autorizados nosotros contamos con una base de datos informática donde se registran las solicitudes según la F-180 y los

vehículos autorizados, el sistema genera listas de asignados o de espera que ocasionalmente o cuando se nos soliciten se le entregan al personal de seguridad de cada plantel para que conozcan y regulen según la lista oficial el ingreso de las personas y vehículos autorizados.

Como elemento adicional en el momento de la asignación de un espacio a un funcionario nosotros le entregamos al beneficiario del espacio un distintivo F- 182 (artículo 12) para que, lo coloque en un lugar visible del parabrisas, esto es un requisito indispensable para el ingreso; como este es un documento suelto manipulable y que los choferes pierden fácilmente en una ocasión lo quisimos sustituir por un marchamo adherible al parabrisas y se realizó un plan piloto en el plantel Anonos pero la entrega e implementación quedaba sujeta a la participación del área de seguridad y esto no estaba regulado por el procedimiento; en una sugerencia de actualización de las normas se incluyeron junto con otras propuestas pero estas no han sido aprobadas.

Como se puede observar existen Básicamente 4 elementos de control, la base de datos que registra toda la información relacionada, la lista que se le entrega al personal de seguridad donde está registrado el número de espacio asignado, el número de placa del vehículo y el nombre del empleado; y la F-182 que es el distintivo o marchamo que se le entrega al trabajador y que debe portar en el vehículo en un lugar visible y el cuarto elemento es el control que ejerce el personal de seguridad en cada puesto o caseta de las entradas de los planteles…".

RIESGO
Ingreso de vehículos no autorizados a las instalaciones de la CNFL. Posibles pérdidas económicas por indemnización de daños ocasionados a vehículos de funcionarios que no han sido autorizados para su ingreso.

RECOMENDACIONES
(procesos de control) **1) Analizar los resultados del plan piloto relacionado con la colocación de un marchamo adherible al parabrisas de los vehículos de funcionarios autorizados para ingresar al parqueo del Plantel Anonos. Con base en la información obtenida, aplicar las medidas que correspondan.** **2) Analizar los resultados de la utilización de los formularios F-142 y F-182 relacionados con la autorización a funcionarios para estacionamiento de sus vehículos en instalaciones de la CNFL. Con base en la información obtenida, aplicar las medidas que correspondan.**

B) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO
OBSERVACION
Las modificaciones de las “Normas para la adjudicación de zonas de estacionamiento”, cuya administración, mantenimiento y ejecución le corresponde al Departamento Servicios Administrativos, fueron enviadas por parte de Análisis Administrativo (en adelante AA) a la Administración Superior para su aprobación. Sin embargo, a la fecha de este estudio este trámite no ha sido finalizado.

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
En correo electrónico del 06-05-14, la jefatura a.i. de AA le comunicó al Auditor lo siguiente: “*…, le informo que la actualización de la normativa citada se le remitió a Don Marco Cordero Gamboa en el 2006. Asimismo, en forma paralela, Análisis Administrativo ha colaborado en procesos de actualización de esa última versión, a solicitud del Señor Rafael Jiménez, funcionario del Departamento Servicios Administrativos.* *El Señor Jiménez y yo conversamos en estos días sobre el particular, y convenimos en que se retome y solicite oficialmente la nueva actualización, tomando como base la versión del 2006 y se envié nuevamente para las aprobaciones respectivas”.*

RIESGO
No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como dificultad de establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION
(procesos de control) **Girar instrucciones a quien corresponda, para que realice el seguimiento de la actualización de las “Normas para la adjudicación de zonas de estacionamiento” tramitado en el 2006, así como para que se incorporen los cambios que podrían haber surgido desde esa fecha.**

2.1.4.4 Nota 1001-0145 enviada el 23 de junio
ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Sucursal Desamparados

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al ingreso de particulares por el parqueo de la Sucursal Desamparados, así como los mecanismos de seguridad que se deben utilizar en las puertas para limitar el acceso a dicho centro de trabajo.

RESULTADOS

A) INSPECCION DE PUESTOS
OBSERVACION
Durante la visita efectuada el 13-02-14 al puesto de seguridad de la Sucursal Desamparados (en adelante SD) por el auditor encargado del estudio (en adelante Auditor), conjuntamente con el supervisor de seguridad, se determinó que los agentes de seguridad mantienen abiertos los portones del parqueo en algunos casos hasta las 9:00 pm, pues la CNFL comparte con otros inquilinos de este inmueble, el acceso a sus oficinas por dicho lugar. También se observó que las puertas que se utilizan para ingresar a las cajas y al área comercial de la SD, no disponen de mecanismos de seguridad que limiten el acceso a dichos sitios. Asimismo, la puerta que corresponde al ingreso de personal mantiene un dispositivo de seguridad tipo magneto que se considera no recomendable para este caso, pues funciona electrónicamente y podría presentar fallas por si misma o por un daño en la estructura, tal como ha ocurrido en otras dependencias.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
La jefatura del DS le indicó al Auditor que los supervisores de seguridad han reportado las situaciones mencionadas en la observación y han realizado las gestiones necesarias ante la jefatura de la SD. Sin embargo, en esa sucursal no se han implementado las acciones necesarias para atender estos aspectos.

RIESGO
No determinar oportunamente situaciones que permitan implementar las medidas correctivas que minimicen el riesgo de seguridad en las instalaciones.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Analizar la posibilidad de que el personal ingrese a las instalaciones de la SD por el parqueo. En caso que esta solución sea factible, proceder a eliminar el acceso a la puerta de empleados ubicada en el antiguo edificio de la dependencia citada.** **2) Realizar las gestiones correspondientes para que en las puertas del área de cajas y comercial de la SD, se instalen llavines eléctricos u otro mecanismo que la Administración considere conveniente, con el propósito de evitar que a ese sitio ingresen personas no autorizadas.**

2.1.4.5 Nota 1001-0146 enviada el 25 de junio

ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Departamento Seguridad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la elaboración de índices de gestión e informes de supervisión; control e inspección de los puesto de vigilancia por parte de los supervisores; contrato vigente con la seguridad privada; diagnóstico de necesidades de equipo tecnológico; detección de ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL; plan de mantenimiento de cámaras y accesos electrónicos; uso de los teléfonos en los puestos de seguridad; proceso para destruir municiones retiradas por encontrarse en malas condiciones; ingreso de vehículos particulares sin autorización a las instalaciones de la CNFL; debilidades en el control de acceso en algunas plantas hidroeléctricas; programa integral de salud de los agentes de seguridad; pago alquiler de motocicleta, así como el “Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores” (Manual) del Departamento Seguridad (DS).

RESULTADOS

A) INDICES DE GESTION
OBSERVACION
El informe anual de actividades que prepara el Departamento Seguridad (en adelante DS), no detalla índices de gestión tales como el control de avance de ejecución de partidas presupuestarias, atención de casos de investigación, capacitación, incapacidades, visitas a los puestos de seguridad, rotación de personal, entre otros.

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 del DS le indicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) que actualmente están realizando una revisión de los procesos que mantiene el departamento, pues requieren conocer y medir los aspectos que necesitan mejorar para su administración. También mencionó que desde hace dos años está trabajando para modificar una serie de actividades, las cuales implican el convencimiento de los funcionarios para implementar el cambio en la metodología de trabajo.

RIESGO
Podría limitarse la aplicación de medidas oportunamente, así como la mejora continua de los procesos.

RECOMENDACION
(proceso de riesgo) **Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en los informes de actividades del DS se incluyan índices de gestión que le permitan a esta dependencia disponer de criterios que contribuyan a evaluar las labores realizadas en un periodo determinado.**

B) INFORMES DE SUPERVISION
OBSERVACION
En los informes que elaboran diariamente los supervisores de seguridad (en adelante Supervisores), no detallan todas las actividades ejecutadas en las inspecciones efectuadas en los puestos de trabajo (en adelante puestos) de los agentes de seguridad (en adelante Agentes). Por ejemplo citan "*se revisan bitácoras y fórmulas*" y no hacen referencia a los demás aspectos que fueron considerados.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.2 Formularios uniformes; 5.06 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad.

CAUSA
La jefatura del DS le indicó al Auditor que el contenido del informe fue establecido cuando asumió la jefatura del departamento, pues carecía de un formato que ordenara dicha presentación. No obstante, es consciente que requieren fortalecer las actividades que desarrollan los Supervisores, porque en los reportes no anotan situaciones relacionadas con el estado de las armas, el carné y las observaciones resultantes de las revisiones practicadas a las instalaciones, entre otros aspectos.

RIESGO
No determinar oportunamente aspectos que permitan implementar las medidas correctivas, para minimizar el riesgo de seguridad en las instalaciones.

RECOMENDACION
(procesos de control) **Realizar las modificaciones requeridas del informe que preparan los supervisores, de tal manera que entre otros aspectos que consideren convenientes se incorporen y detallen actividades tales como la revisión de armas, el carné y las situaciones que determinen durante el recorrido de las instalaciones.**

C) LABORES DE LOS SUPERVISORES
OBSERVACION
Al revisar el formulario F-012 (Control de puestos visitados por los Supervisores) durante el periodo de octubre a diciembre de 2013, se determinaron las siguientes situaciones: • Algunos de los puestos no registran visitas por parte de los cuatro Supervisores responsables de verificar el estado de los mismos, así como lo establecido en el contrato de seguridad privada, comprobación del protocolo de cumplimiento, capacitación a los agentes y las condiciones del sitio. También se observaron casos cuyas visitas durante el mes son inferiores a la cantidad de Supervisores que se mantienen para tal efecto. • No se tiene la costumbre de visitar algunos de los puestos y tampoco se evidenció un programa de supervisión que detalle la obligatoriedad de cubrir la totalidad de los mismos, según el rol establecido para estos

efectos.

- El formulario F-012 no contempla un espacio para que los Supervisores detallen el tipo de actividad realizada, pues además de la inspección estos funcionarios en ocasiones también distribuyen suministros o correspondencia y estas labores actualmente están siendo consideradas como parte de la supervisión.

- El tiempo utilizado por los Supervisores para revisar aspectos de seguridad tanto en los puestos atendidos por los funcionarios de CNFL como de las empresas privadas, en algunos casos podría considerarse mínimo, pues según los reportes comprende rangos desde tres hasta treinta minutos en promedio y en otros dependiendo de las condiciones superan la hora. Conviene destacar que esta situación también se presenta en los sitios más lejanos y por consiguiente requieren un mayor desplazamiento.

- Se determinó que los Supervisores inician las inspecciones en promedio entre una hora y media después de haber ingresado a la oficina y concluyen dos horas antes de terminar la jornada laboral de ocho horas diarias, por lo que disponen únicamente de cuatro horas y media para realizar dicha labor. Conviene destacar que para los cálculos citados no se consideró la duración en los desplazamientos, lo cual es un factor que incide en los tiempos de inspección, pues también ocasiona que solo se pueda efectuar de cuatro a cinco visitas por turno en los respectivos puestos.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control; 5.4 Gestión documental; 4.4.2, 4.5.1 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA
La jefatura del DS indicó al Auditor que en varias oportunidades ha recordado al personal que también deben considerar otros aspectos que verifican durante la supervisión que realizan en los puestos. No obstante, es consciente que esta actividad requiere ser reforzada en algunos controles para que sea efectiva.

RIESGO
No determinar oportunamente aspectos que permitan implementar las medidas correctivas que minimicen el riesgo de seguridad en las instalaciones.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración verificar que todos los Supervisores ejecutan su programa de trabajo considerando todos los puestos existentes. Asimismo, de acuerdo con el turno que cubre estén identificando los sitios a los cuales se le efectuara la inspección respectiva, así como mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.** **2) Coordinar con Análisis Administrativo la modificación del formulario F-012; de tal forma que se le incluya un espacio para que los Supervisores detallen el tipo de actividad realizada. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que esta actividad se realice en un plazo razonable.** **3) Efectuar un estudio de tiempos y movimientos para determinar el lapso promedio que requieren los Supervisores para desarrollar las actividades que establece la normativa de supervisión. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

D) INSPECCION DE PUESTOS
OBSERVACION
Mediante los recorridos efectuados el 10-02-14, 13-02-14 y 17-02-14 a los puestos de seguridad por el Auditor, conjuntamente con los Supervisores se determinaron las siguientes situaciones: • En algunos de los puestos como por ejemplo Uruca Sur, vivero de la Universidad para la Paz, Sucursal Desamparados, entre otros, las condiciones de las armas en poder de los Agentes de la empresa privada podrían evidenciar que requieren un cambio o mantenimiento. • La ubicación de algunos Agentes en sitios como el vivero de Coronado y Calle 21 podrían no tener las condiciones necesarias para su aprovechamiento, pues no disponen de la visibilidad para efectuar una vigilancia adecuada. • Se observó que los focos y lámparas de emergencia ubicados en la Planta Eólica Valle Central, así como en las Plantas Hidroeléctricas Belén (Puesto Norte) y Nuestro Amo, están en malas condiciones y en algunos casos no tenían los mismos.

- El portón de acceso al Plantel de Dulce Nombre de Coronado en donde se ubica el vivero, presenta debilidades de seguridad porque debido a que su infraestructura es pequeña y accesible, podría ser vulnerado por cualquier persona.

- Se observó casos de ingreso de Agentes de la CNFL portando el arma de reglamento a las sodas institucionales.

- Varios Agentes de la empresa privada incumplen las medidas de seguridad establecidas en la CNFL, pues se observó que en algunos puestos como por ejemplo Uruca Sur, vivero de Coronado, Subestación de Paso Ancho y Planta Hidroeléctrica Brasil, los portones estaban abiertos o las "plumas de acceso" sin bajar cuando no estaban ingresando vehículos y personas. Además, tampoco mantienen la práctica de solicitar las identificaciones de los funcionarios, entre otros aspectos.

- Se observó que el puesto de calle 21 de la Dirección Ambiental es compartido con el funcionario encargado de venta de tiquetes y el de la entrada principal del Edificio Central con la recepcionista, aspecto que podría limitar la concentración de los Agentes en sus actividades, principalmente por la interacción con la otra persona. Cabe señalar que estos funcionarios también forman parte del DS aunque realizan labores distintas.

- Algunos Supervisores desconocen los sitios donde los Agentes deben efectuar las marcas durante el recorrido de las rondas.

- Para ingresar a las instalaciones de la Planta Hidroeléctrica Ventanas, es necesario comunicarse por medio de un intercomunicador con el personal que labora en dicho centro para abrir el portón remotamente. Esta práctica se considera inconveniente, pues se desconoce a quién se le está autorizando el ingreso. Además, no se lleva un registro de entradas y salidas de las personas o vehículos que llegan a dicho lugar y tampoco disponen de un Agente, por lo que la vigilancia la realizan funcionarios que suministran el mantenimiento, los cuales pertenecen a Soporte Gerencial.

- Se observó que durante los recorridos diurnos los Supervisores no portan el arma, pues según ellos no cuentan con un dispositivo adecuado que le facilite su portación y otros manifiestan que no les han girado

instrucciones para utilizarlos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.5.1 (fue mencionada anteriormente en este informe).

Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores: Disposiciones, deberes y tareas generales del supervisor; punto 98 "… portar el arma de reglamento exclusivamente en las labores de supervisión".

CAUSA

La jefatura del DS indicó al Auditor que en la mayoría de los casos citados es responsabilidad de los Supervisores verificar en el sitio y durante los recorridos, todos los aspectos que representan fallas en la seguridad como los mencionados anteriormente y que pueden ser atendidos en forma inmediata según su competencia o reportarlos oportunamente a los superiores. También señaló que realizó acciones para corregir estas situaciones, pero no se han logrado los objetivos.

RIESGO

No determinar oportunamente aspectos que permitan implementar las medidas correctivas que minimicen el riesgo de seguridad en las instalaciones.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones por escrito a los Supervisores para que cuando efectúen las inspecciones en los puestos, procedan a verificar todos los aspectos establecidos en el contrato de seguridad privada, según corresponda.

2) Realizar las acciones que correspondan para que los puestos vivero de Coronado, Calle 21, Planta Eólica Valle Central, Plantas Hidroeléctricas Belén (Puesto Norte) y Nuestro Amo, dispongan de los accesorios y herramientas de trabajo que permitan el cumplimiento de las labores de seguridad o disminución de riesgos.

3) Solicitar a la Dirección Recursos Humanos que analice la conveniencia de trasladar a la dependencia que corresponda, a los funcionarios que realizan funciones diferentes a la de seguridad.

4) Gestionar la modificación de la infraestructura que permita la separación de funciones de los puestos de seguridad y otros, del Plantel Calle 21 y del Edificio Central.

5) Coordinar con Soporte Gerencial, el establecimiento del registro de entradas y salidas de la Planta Hidroeléctrica Ventanas, así como analizar la posibilidad de designar a un funcionario debidamente capacitado para que ejerza labores de vigilancia y que el mismo porte el arma correspondiente.

6) Girar instrucciones por escrito a todos los Agentes, para que mantengan los portones cerrados y las "plumas de acceso" bajas, así como solicitar las identificaciones de los funcionarios, entre otros aspectos establecidos en la normativa que regula las labores a su cargo.

7) Girar las instrucciones por escrito a los Supervisores para que porten el arma de reglamento durante su jornada laboral, según lo establecido en el "Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores". Asimismo, implementar el uso de un dispositivo que permita su portación.

E) SEGURIDAD PRIVADA

OBSERVACION

En relación con la administración de los contratos de seguridad privada que mantiene la CNFL para atender los puestos en los distintos lugares que no pueden ser cubiertos con recurso propio, se determinaron las siguientes situaciones:

- Las funciones que efectúa el coordinador del contrato en el DS (en adelante Coordinador) y las que realizan los Supervisores, en algunas oportunidades se duplican. Como ejemplo se cita la verificación de requisitos, condiciones de sitio y registros, entre otros.

- El DS no tiene la práctica de verificar que los reportes de la CCSS que presenta la empresa privada de seguridad, correspondan a los agentes situados en los distintos puestos.

- Se mantiene una comunicación directa entre la empresa de seguridad privada y el Coordinador para tratar aspectos operativos que se presentan en los distintos turnos. Sin embargo, no existe la práctica de informar directamente al Supervisor de turno cuando ocurre una situación especial para que la atienda lo antes posible y aplique las

medidas que correspondan. Por ejemplo se cita el caso sucedido en el vivero de Coronado cuyo Agente mantenía en posesión una posible droga y fue sustituido de inmediato.

- El DS no dispone de un documento que contemple un croquis del lugar, cantidad de marcas y tiempos, entre otros aspectos que debe considerar la empresa que suministra la seguridad en la apertura de los puestos. En esos casos, el Supervisor de turno tampoco es considerado, pues lo que se efectúa es una reunión en el sitio en la cual participa el Coordinador y personal de la empresa privada. Cabe señalar que los detalles citados quedan anotados en la respectiva bitácora.

- El Coordinador no dispone de un plan de trabajo que contemple temas relacionados con el contrato de seguridad privada y no tiene la práctica de realizar informes de labores que contenga los aspectos revisados del contrato, pues solo presenta correos electrónicos de situaciones generadas por incumplimiento de alguna de las cláusulas.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; 5.6.2 Oportunidad; 5.7 Calidad de la comunicación; 5.7.3 Oportunidad; 6.3 Actividades de seguimiento del SCI; 4.5.1 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
El Coordinador indicó al Auditor que algunos de los aspectos mencionados corresponden a actividades que se han desarrollado de esa manera a través del tiempo, otros son responsabilidad de los Supervisores y por último se han seguido lineamentos emitidos por la jefatura.

RIESGO
Perjuicio económico al no cobrar multas por incumplimiento de las cláusulas del contrato por parte de la empresa que suministra la seguridad privada, así como duplicar el uso de recursos para realizar una misma actividad.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Establecer por escrito las funciones que debe realizar el Coordinador, así como definir las responsabilidades a las que está sujeto al efectuar la verificación del cumplimiento de los contratos de seguridad privada.**

2) Comunicar a las empresas de seguridad privada, que los asuntos operativos relacionados con los servicios que brindan deben ser coordinados con el supervisor de turno.

3) Definir el plan de trabajo e informe escrito que debe presentar el Coordinador, en relación con la administración de los contratos de seguridad privada.

4) Implementar la práctica que en los casos de apertura de puestos de vigilancia, se elabore un documento que detalle los principales aspectos de logística relacionados con la seguridad. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario considerar un croquis del lugar, cantidad de marcas y tiempos.

F) INSTALACION DE EQUIPOS DE SEGURIDAD
OBSERVACION
El DS no ha elaborado un documento indicando los lugares que requieren la instalación de cámaras de seguridad, principalmente en aquellos sitios donde se custodian materiales, dinero o que por situaciones especiales algunas dependencias han solicitado dicho equipo.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.1 Sistemas de información; 5.6.3 Utilidad; 5.4, 5.6.2 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA
El encargado de los sistemas en el DS indicó al Auditor que se conocen los sitios que requieren colocación de cámaras de seguridad. También mencionó que no han confeccionado algún documento que evidencie este aspecto, pues las restricciones presupuestarias han limitado ampliarlos.

RIESGO
Perjuicio económico para la CNFL si instalan equipos de seguridad en lugares que no son prioritarios.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que elabore un análisis de las necesidades de cámaras de seguridad que requieren los diferentes sitios de la CNFL priorizando su instalación,**

según el riesgo que representa para la empresa.

G) DETECCION DE ARMAS

OBSERVACION

El DS no ha instalado algún mecanismo de control que permita detectar el ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL por parte de personal o clientes, por lo que se desconoce si esta situación se está presentando actualmente. Es importante indicar que en la CNFL se instalaron casilleros para el almacenamiento de este tipo de artefactos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

Ley de Armas y Explosivos N° 7530
"Artículo 51.- Ingreso de armas a instituciones estatales. Se prohíbe a los particulares ingresar con armas a las instalaciones que albergan los Poderes del Estado, las instituciones públicas, de salud y educativas. Igualmente, se les prohíbe presentarse armados en manifestaciones o asambleas públicas donde puedan existir intereses opuestos".

CAUSA

En el correo electrónico del 30-03-14, la jefatura del DS le comunicó al Auditor lo siguiente:

"…, en el tema de control de ingreso, no contamos actualmente con ningún tipo de mecanismo o detector que permita validar en el sitio con el tema, lo que hacemos en este momento es controlar el tema cuando la persona responsablemente y en apego a la Ley de Armas, nos lo informa y con ello procedemos con la respectiva custodia, cabe indicar que la atención de este tema ha sido gradual por limitaciones de presupuesto y porque a la fecha tenemos bastantes puestos de seguridad, en donde hemos ido dotando poco a poco de las herramientas de trabajo".

RIESGO

Ingreso de personas con armas, las cuales podrían cometer actos ilícitos, afectando físicamente a clientes y funcionarios, así como perjuicio económico para la CNFL.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)
1) Emitir un comunicado general dirigido a todos los funcionarios de la

institución, indicando la prohibición del ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL, así como la obligación de custodiar dicho dispositivo en los respectivos casilleros de almacenamiento. En los casos que se determine su incumplimiento, proceder a confeccionar el reporte a la Dirección Recursos Humanos.

2) Implementar el mecanismo de revisión que consideren pertinente para controlar el ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL, especialmente en los sitios de recaudación de efectivo de las sucursales.

3) Analizar la posibilidad de adquirir mecanismos de control que permitan la detección del ingreso de personas con armas en los edificios o planteles. Como ejemplo se citan los detectores de metales.

4) Analizar la posibilidad de establecer un mecanismo informativo que haga referencia a la prohibición del ingreso de cualquier tipo de armas o la portación de las mismas en las instalaciones de la CNFL.

H) MANTENIMIENTO DE CAMARAS Y CONTROLES DE ACCESO
OBSERVACION
El DS no dispone de un plan de mantenimiento preventivo para verificar periódicamente el estado actual de las cámaras y controles de acceso, situación que podría afectar su adecuado funcionamiento.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.7.1 Canales y medios de comunicación; 5.7.4 Seguridad; 4.3.3 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
El encargado de los sistemas en el DS indicó al Auditor que no disponen del servicio citado y para atender este caso proceden a efectuar un mantenimiento que lo suministran los funcionarios responsables de las cámaras y accesos de acuerdo con sus posibilidades, pues no cuentan con la capacitación respectiva y equipo necesario para llevar a cabo esta labor.

RIESGO
Perjuicio económico para la CNFL, pues al carecer de mantenimiento preventivo y de personal apropiado para efectuar esa labor, los equipos podrían deteriorarse prematuramente y por consiguiente se deberá invertir más recursos para su reposición.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Establecer un plan de mantenimiento preventivo para todas las cámaras y controles de acceso incluyendo los que están en garantía, de tal forma que se propicie su correcto funcionamiento y protección.** **2) Analizar la conveniencia de suministrar la capacitación a los funcionarios relacionados con el mantenimiento de las cámaras y controles de acceso, así como el equipo necesario para que realicen dicha labor.** **3) En caso que no sea factible capacitar en mantenimiento a los funcionarios respectivos, gestionar los recursos necesarios para contratar los servicios que permitan suministrar el mantenimiento requerido para las cámaras y controles de acceso.**

I) USO DE TELEFONOS
OBSERVACION
En relación con el uso de los teléfonos que se ubican en los puestos de los distintos planteles de la CNFL, se determinó que algunos Agentes de la empresa privada y CNFL recibieron llamadas cuya duración fue de hasta una hora durante su jornada laboral durante el periodo comprendido entre octubre y noviembre de 2013 y enero de 2014.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
La jefatura del DS indicó al Auditor que había observado casos de abuso relacionados con el uso de los teléfonos, por lo que implementó algunas medidas como eliminar la posibilidad de realizar llamadas externas. Sin embargo, en lo referido a su recepción en las extensiones no se ha considerado aplicar acciones. Sobre este tema, el jefe del Departamento Comunicaciones indicó que establecer la restricción de llamadas entrantes en las extensiones de los puestos, tendría un efecto para todas las extensiones de la CNFL, pues no existe forma de poder delimitarlas.

RIESGO
Inseguridad por abandono de labores del Agente en el puesto, lo cual podría tener consecuencias económicas que afectarían a la CNFL.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a los Agentes de las empresas de seguridad privada y CNFL, recordándoles el uso adecuado de los recursos telefónicos suministrados por la CNFL para ejecutar de sus funciones. Asimismo, prevenirles que en caso de incumplimiento aplicarán a la seguridad privada las acciones que correspondan, fundamentados en el contrato suscrito y en el caso de personal interno, según la normativa vigente para estos casos.**

J) CONTROL DE MUNICIONES
OBSERVACION
El DS no dispone de un instructivo que detalle las principales actividades que deben realizar los Supervisores cuando identifican en los puestos municiones que podrían estar en mal estado y su tratamiento, pues cuando se presentan estos casos lo que efectúan es una anotación en la bitácora y posteriormente en otro recorrido proceden con el cambio, desconociendo el destino de la que se retira.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.3.3 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
La jefatura del DS indicó al Auditor que no ha definido las medidas que deben aplicarse con respecto a las municiones que puedan generar dudas en su funcionamiento, principalmente en la disposición de la misma.

RIESGO
Almacenar y destruir municiones en sitios que no reúnan las condiciones requeridas para realizar esta actividad, lo que podría poner en riesgo el recurso humano y material que dispone la CNFL.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito a los Supervisores para que cuando**

sustituyan municiones, las retiradas sean entregadas a la jefatura del DS o al responsable que se designe para efectuar esa labor, con el propósito de que apliquen las acciones que correspondan.

2) Elaborar un instructivo que detalle los principales aspectos que deben aplicar los Supervisores cuando identifican municiones en mal estado. Asimismo, establecer el seguimiento respectivo con la finalidad de que este documento sea oficializado en un plazo razonable.

K) PROGRAMA DE SALUD
OBSERVACION
El DS no dispone de un programa de salud individualizado que permita conocer por Agentes la necesidad de realizar chequeos médicos y psicológicos periódicamente. Este aspecto se considera fundamental porque en el desarrollo de las actividades utilizan armas de fuego. Conviene indicar que los exámenes psicológicos se realizan cada dos años para obtener la renovación del carné respectivo. Sin embargo, a los Agentes en ese lapso no se les realiza ningún tipo de pruebas para determinar alguna inestabilidad emocional que los induzca a realizar acciones que podrían poner en peligro su vida, así como la integridad física de los clientes y la de los funcionarios. En relación con este tema la jefatura del DS ha realizado esfuerzos por aplicar las pruebas citadas, pero carece de un documento que defina las prioridades correspondientes acordes con las necesidades y comportamiento del personal mencionado.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4 Idoneidad del personal; 2.5.4 Rotación de labores.

CAUSA
En el correo electrónico del 24-03-14, la jefatura de la Dirección Recursos Humanos le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…en el caso de los Señores Vigilantes por ser una población de un promedio de edad bastante avanzado se han venido atendiendo por asuntos de salud donde la comisión de reubicaciones ya ha atendido varios, los mismo por medio del consultorio médico. La Sección de Calidad de Vida el año pasado los ha asesorado en los talleres de adicciones y para este año están en los programas de finanzas. El Departamento de Dotación también interviene con las pruebas Sicológicas. Por otro*

lado, me consta de los esfuerzos que está haciendo Juan Carlos Valenciano que sus trabajadores se capaciten y en coordinación con la sección de capacitación se les da bachillerato por madurez y muy pronto informática. Lo que sí es preocupante es que una alta población tiene problemas serios de liquidez donde ya algunos han renunciado a la Empresa. Con toda este herencia, lo que quiero decirle que es uno de los problemas complejos que tenemos donde no hay una solución a corto plazo, esto sin contar con los indicadores de incapacidades, problemas familiares etc.

Le menciono todo este panorama con el fin de que Ustedes lo tomen en cuenta. Le copio a Belda para que junto a su personal puedan hacer algo aunque algunos son atendidos por las profesionales clínicamente…".

RIESGO
Asignar puestos a personal que por su condición psicológica y físicas no pueden ser atendidos adecuadamente, lo cual podría originar pérdida de imagen y recursos a la CNFL. Los Agentes no puedan renovar el carné de portación de armas, impidiendo el ejercicio de su labor.

RECOMENDACION
(procesos de control) **Coordinar con la Dirección Recursos Humanos, la posibilidad de establecer un programa integral de salud para los Agentes del DS, el cual debe contemplar como mínimo la realización de pruebas psicológicas y otros que la Administración considere pertinentes.**

L) ALQUILER DE MOTOCICLETA
OBSERVACION
El "Procedimiento Pago y Control de Kilometraje de Motocicleta en Alquiler" no incluye aspectos relacionados con la cancelación de alquiler de motocicleta para los días en que los funcionarios utilizan el vehículo en la supervisión que realizan en la jornada nocturna (de 22 a 06), pues actualmente se paga sin que exista un sustento legal para tal efecto. Según la jefatura del DS, esto se debe a que es una práctica que se ha mantenido desde antes de su llegada y no ha podido eliminar, situación que considera inconveniente porque se encuentra al margen de la normativa que regula la actividad.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1, 4.5.1 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA
En el correo electrónico del 04-02-14, la jefatura del DS le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…En el tema del pago del alquiler de la motocicleta cuando están incapacitados, existe un acuerdo de la junta de relaciones labores para que se continúe con el respectivo pago cuando se mantenga esta condición, en el caso del libre por rol, se considera dentro del pago, porque en el caso de ellos serían como los sábados o domingos y así se hace en el pago real de cualquier funcionario que tenga esta condición porque se paga bisemanalmente; en el caso de las noches cuando utilizan el vehículo, se ha trabajado el tema desde la administración anterior de esta forma por cuanto existe un riesgo nocturno por el uso de la motocicleta y el desplazamiento de los supervisores a los diferentes puestos. En el tema de respaldo le comento que en el Depto yo he buscado los antecedentes y no están documentados, por lo que he venido trabajando el tema para poder encontrar la fuente y el sustento del mismo, sin tener aún un resultado positivo y está dentro del plan de análisis correspondiente para este año…".*

RIESGO
Realizar pagos que no proceden, incrementando así los costos correspondientes por alquiler de motocicleta.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Consultar por escrito a la Sección Relaciones Laborales la legalidad de efectuar el pago de alquiler de motocicleta para los días que el funcionario utiliza el vehículo de la dependencia. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**

M) MANUAL DE SEGURIDAD
OBSERVACION
El "Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores" que rige desde mayo de 2003 se mantiene desactualizado, pues se observó que no contempla aspectos relacionados con las labores específicas de los Agentes por centro de trabajo, el acceso a los mismos según la categoría del puesto del funcionario, los permisos especiales, entre otros.

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 jefatura del DS indicó al Auditor que cuando asumió su puesto a finales del

2011, inició un proceso de conocimiento para determinar cómo se estaban realizando las actividades. También le correspondió confeccionar un cartel de licitación para la contratación de la seguridad privada, implementar otros sistemas de trabajo que generan mayor eficiencia, los cuales a la fecha están en pruebas. Asimismo, señaló que recientemente ha iniciado una revisión del manual para efectuarle las modificaciones sugeridas y espera concluirlas a finales de este año para enviarlo a Análisis Administrativo, para que inicien el trámite correspondiente para su oficialización.

RIESGO
No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como dificultad de establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del "Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores" actualizado en un plazo razonable.**

N) GESTIONES POSITIVOS
Durante la ejecución del presente estudio, el Auditor determinó que el DS implementó mejoras en dicho proceso para fortalecer la seguridad institucional, las cuales se detallan a continuación: • La distribución de los activos entre los funcionarios que se ubican en los puestos con el propósito de asignarle la responsabilidad directa, custodia y uso, garantizando una mejor administración de estos recursos. • La rotación de personal de tal forma que se evite ambientes de confianza entre Agentes y los funcionarios que laboran en los puestos. • Establecimiento de restricciones de ingreso de personal en forma general a las instalaciones fuera de las jornadas laborales. • Implementación de controles sobre el ingreso de contratistas a las instalaciones sin la debida supervisión de las dependencias que gestionan algún tipo de servicio, entre otros aspectos.

2.1.4.6 Nota 1001-0163 enviada el 11 de julio

ASUNTO: *implementar proyectos institucionales relacionados con la gestión de calidad*

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la coordinación entre las dependencias correspondientes donde se programan y ejecutan los proyectos institucionales referidos a la gestión de calidad; la supervisión requerida durante el desarrollo de las tareas y la preparación de documentos que evidencien los resultados obtenidos; la capacitación y sensibilización a los funcionarios sobre temas relacionados con la cultura de calidad; así como la disposición de los informes que deben elaborar y presentar las personas encargadas del proceso “Atender las averías del sistema de distribución”, en el tiempo y forma definidos.

RESULTADOS

B.1 ACTIVIDAD
Verificar que existe la debida coordinación entre las dependencias correspondientes, donde se programan y ejecutan los proyectos institucionales referidos a la gestión de calidad.
B.1 RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación recopilada para evaluar el proceso "Atender las averías del Sistema de Distribución" del Sistema Gestión Integrada (en adelante SGI), se comprobó la debida coordinación entre las diferentes dependencias para programar y ejecutar los proyectos referidos a la gestión de calidad.

B.2 ACTIVIDAD
Corroborar si durante el desarrollo de las tareas correspondientes se ejerce la supervisión requerida y si sobre esta labor se prepara un documento que evidencie los resultados obtenidos, así como las medidas implantadas en caso necesario.
B.2 RESULTADOS
Se corroboró que se tienen establecidos mecanismos de control que permiten ejercer la supervisión en las actividades correspondientes, como por ejemplo los informes mensuales que evidencian los resultados y avances obtenidos en cada actividad programada.

B.3 ACTIVIDAD
Constatar si se aplica el seguimiento requerido para que las actividades que por alguna razón se interrumpen, continúen y finalicen.
B.3 RESULTADOS
Mediante la evidencia documental recopilada y las pruebas de campo realizadas, se comprobó que no se presentaron casos de interrupción de actividades para el proceso evaluado.

B.4 ACTIVIDAD
Comprobar si se ha capacitado y sensibilizado a los funcionarios sobre temas relacionados con la cultura de calidad.
B.4 RESULTADOS
Mediante la revisión de las listas de asistencia a las capacitaciones impartidas al personal de la Sección Averías, se comprobó que se han realizado las acciones necesarias para sensibilizar a los funcionarios sobre temas relacionados con la cultura de calidad.

B.5 ACTIVIDAD
Revisar si los informes que deben elaborar y presentar las personas que corresponden, están disponibles en el tiempo y la forma definidos.
B.5 RESULTADOS
Mediante la revisión de la información suministrada por los responsables de esta actividad, se comprobó la elaboración de informes mensuales que evidencian los resultados y avances obtenidos en cada actividad programada, los cuales se mantienen disponibles en el tiempo y la forma definidos.

B.6 ACTIVIDAD
Establecer el avance que ha tenido el desarrollo e implementación del GIR, en función de lo indicado en el objetivo específico y la iniciativa estratégica que se hace constar en el POI.
B.6 RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación relacionada con los riesgos identificados de mayor importancia, se comprobó que en el desarrollo de este proceso se están realizando las acciones que corresponden para evitar que estos se materialicen.

B.7 ACTIVIDAD
Determinar si en relación con los riesgos y los controles identificados que se encuentran implícitos en las actividades anteriores, amerita analizar algún aspecto adicional relevante.

B.7 RESULTADOS
No se determinó la existencia de otros aspectos adicionales de relevancia.

2.1.5 AREA RECURSOS HUMANOS

2.1.5.1 Nota 1001-0181 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al registro de cuentas bancarias en el Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH).

RESULTADOS

A) CUENTAS BANCARIAS REGISTRADAS EN EL SIRH
OBSERVACION
Se determinó que en el módulo Personal/Datos del SIRH y en el reporte de cuentas del proveedor del subsistema TEF del SACP, se mantienen nombres de funcionarios cesantes desde hace más de 15 años (en algunos casos han reingresado a la CNFL). Sin embargo, a la fecha del estudio sus cuentas bancarias para transferencias electrónicas están activadas (ver anexo N° 1).

MARCO REGULATORIO
Normas para efectuar las transferencias electrónicas de fondos: artículo Nº 17.

CAUSAS
En el correo electrónicos del 21-05-14 y 23-06-14, el administrador del sistema SIRH y una funcionaria de la Sección Tesorería (en adelante ST) le comunicaron al Auditor lo siguiente: *21-05-14 (administrador del SIRH)* *"… la razón es que la cuenta no se **desactiva** en el SIRH cuando alguien queda cesante, para el SIRH es irrelevante, de hecho las cuentas bancarias las administran en Tesorería, no se incluyen en la DRRHH, esto se definió así por controles que se establecieron hace mucho tiempo…". (El subrayado es del original).* *23-06-14 (funcionaria de la ST)* *"…De acuerdo con lo establecido en las Normas para efectuar transferencias*

electrónicas de fondos, solo tiene la responsabilidad de inactivarlas en SACP… *…Cada vez que Recursos Humanos nos envié correo con la información de los empleados cesantes. A la fecha se encuentran inactivas los empleados cesantes al 30 de abril 2014…"*

RIESGO
Posibilidad que se deposite dinero a funcionarios cesantes.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito al administrador del SIRH, para que analice la lista de funcionarios incluidos en el anexo Nº 1 y en los casos que determinen que no han ingresado nuevamente a laborar a la CNFL, proceda a desactivar las cuentas bancarias en el SIRH.** **2) Girar instrucciones por escrito al administrador del SIRH, para que mensualmente genere el listado de los funcionarios cesantes y posterior a su análisis, proceda con la respectiva desactivación de las cuentas bancarias en dicho sistema.**

2.1.5.2 Nota 1001-0182 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Sección Reclutamiento y Clasificación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al reconocimiento de ascensos temporales por periodos superiores a los establecidos en la normativa que regula esta actividad; la revisión de la documentación que justifica y respalda los recargos de funciones; el análisis de los montos cancelados a los funcionarios que se les reconoció los sobresueldos citados, así como el registro activado de número de empleado de exfuncionarios en el Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH).

RESULTADOS

A) RECONOCIMIENTO DE ASCENSOS TEMPORALES
OBSERVACIONES
La normativa que regula los ascensos temporales establece que su reconocimiento "… no podrá ser mayor a tres meses". Sin embargo, se determinó que a varios funcionarios les aprobaron este sobresueldo por

períodos superiores al señalado. Como ejemplo se citan los siguientes casos:

ACCION DE PERSONAL	FECHA DE CONFECCION	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	PERIODO	MESES
390838	16-11-10	Blanca Mora U.	09-10-10/09-05-14	43
500524	06-11-12	Dinorah Chavarría T.	01-11-12/09-05-14	18
508145	09-01-13	Francisco Gómez B.	01-01-13/31-12-13	12
572403	20-12-13	Francisco Gómez B.	01-01-14/31-12-14	12
511647	18-01-13	Juan Campos R.	15-01-13/31-12-13	11,5
576461	16-01-14	Juan Campos R.	06-01-14/31-12-14	11,8
511645	18-01-13	Alvaro Castillo C.	01-01-13/ 31-12-13	12
576462	16-01-14	Alvaro Castillo C.	13-01-14/31-12-14	11,5

MARCO REGULATORIO

Políticas de ascensos temporales: artículo Nº 9**.**

CAUSAS

En el correo electrónico del 11-06-14, la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación (en adelante SRC) le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

"…Los movimientos que usted cita son movimientos que vienen aprobados directamente de la Gerencia, no se pueden hacer fijos, porque lo que los origina, son situaciones que son temporales por unos periodos, las mismas se indican en cada acción de personal."

RIESGO

Cancelar recargos de funciones que no corresponden, ocasionando perjuicio económico a la CNFL por no aplicar oportunamente lo establecido en la normativa que regula esta actividad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Emitir un comunicado general dirigido a todas las jefaturas de la CNFL, para que implementen los controles respectivos y que sin excepción cumplan con lo que establecen las "Políticas de ascensos temporales" relacionado con el periodo máximo a reconocer por este sobresueldo, que son tres meses.

2) Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado de tramitar los ascensos temporales en la SRC, para que no tramite movimiento de personal por ascensos temporales que incumplen con los requisitos que establece la normativa vigente.

B) SOBRESUELDOS SIMULTANEOS
OBSERVACIONES
Mediante la acción de personal N° 519183 del 15-02-13 confeccionada por ascenso temporal para Bernan Calvo R. (Nº empleado 1151-1) por el periodo 01-02-13 al 11-07-13, se determinó que le cancelaron cinco días por ese concepto que no le correspondían, pues anteriormente con la acción de personal Nº 517848 del 11-02-13 que regía del 14-01-13 al 05-02-13, le pagaron un recargo de funciones que contemplaban los días señalados. Es importante indicar que la normativa que regula esta actividad establece que ambos sobresueldos son excluyentes en un mismo periodo.

MARCO REGULATORIO
Políticas sobre recargo de funciones: artículo Nº 11, inciso C).

CAUSA
En el correo electrónico del 21-05-14, la jefatura de la SRC le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…el único caso que tiene un desfase, es el de Calvo Rojas Bernan, por cinco días, …Cabe indicar que aquí en todas las acciones se lleva un proceso de control cruzada, aquí posiblemente al ser solo cinco días, se nos fue por error. Cabe indicar que la política es clara, se hace uno u otro...".*

RIESGO
Cancelar recargos de funciones y ascensos temporales que no corresponden, ocasionando perjuicio económico a la CNFL por no aplicar oportunamente lo establecido en la normativa que regula esta actividad.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Solicitar por escrito a la Dirección Tecnologías de la Información la realización del mantenimiento al SIRH, para que no permita emitir acciones de personal por recargo de funciones o ascenso temporal en forma simultánea en un mismo período y funcionario.**

C) RECARGO DE FUNCIONES
OBSERVACION
En la revisión de las acciones de personal Nº 481384 del 12-07-12, 508049 del 09-01-13, 541704 del 03-07-13 y 572404 del 20-12-13 que rigen del 01-04-12 al 31-12-14 (dos años y nueve meses), se comprobó que a Walter Cháves M. (Nº empleado 1588-6) le están cancelando recargo de funciones por realizar labores como asistente de la Sección Comercial de la Sucursal Guadalupe. Sin

embargo, en los documentos citados no se evidenció que este funcionario realice parcial o totalmente las funciones y responsabilidades de otro puesto. Además, a este empleado se le pagó recargo de funciones de manera ininterrumpida desde el 20-09-10 hasta el 31-12-11 mediante las acciones de personal Nº 386546, 394878, 427951, 437705, 451118, 481384, 508049 y 541704, 572404.

MARCO REGULATORIO
Políticas sobre recargo de funciones: artículo Nº 1 y 3.

CAUSAS
En los correos electrónicos del 05-06-14 y 09-06-14, las jefaturas del Area Comercial de la Sucursal Escazú (en adelante ACSE) y la SRC le comunicaron al Auditor lo siguiente: *05-06-14 (funcionaria del ACSE)* *"…se ha venido manejando de esa manera porque él realiza la función de Asistente de la Sección Comercial desde la fecha indicada, pero hasta ahora presentará la tesis; por lo tanto, no cuenta con el requisito académico para otorgarle la plaza de Profesional, tal como está establecido..."* *09-06-14 (funcionaria de SRC)* *"…resulta que estos movimientos venían aprobados por la Gerencia, yo recomendaría que está persona se le aplique un estudio de puesto, porque él tiene el Bachiller para poder eliminar ese recargo..."*

RIESGO
Cancelar recargos de funciones que no corresponden, ocasionando perjuicio económico a la CNFL por no aplicar oportunamente lo establecido en la normativa que regula esta actividad.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Efectuar un estudio integral del puesto que desempeña Walter Cháves M.; con la finalidad de cumplir con lo que establece la normativa vigente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **2) Revisar si existen recargos de funciones aprobados por períodos prolongados, para determinar si cumplen con lo que establece la normativa vigente que regula esta actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**

D) REGISTRO DE PERSONAS EN EL SIRH
OBSERVACION
En el módulo Personal/Datos del SIRH, se observaron 318 personas registradas con el número de empleado asignado en dicho sistema. Sin embargo, no se evidenciaron las acciones de personal que respalden los ingresos o los movimientos de cesantía correspondientes y tampoco aparecen como empleados en las respectivas listas (ver anexo Nº 1).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.4: Gestión documental; 5.6: Calidad de la información.

CAUSAS
En los correos electrónico del 21-05-14, 24-06-14 y 25-06-14, el administrador del sistema SIRH y la jefatura de la SRC le comunicaron al Auditor lo siguiente: *21-05-14 (administrador del SIRH)* *"… en el proceso de ingreso, lo primero que se hace es incluir a los oferentes, una vez que el oferente resulta elegido para ser contratado se le genera su expediente de personal por medio de un proceso, virtualmente los datos de su oferta pasan al expediente y en ese momento le genera un número de empleado de acuerdo al consecutivo, en esos casos pareciera que el proceso se realizó pero hasta ahí, por alguna razón no se continuó, luego seguiría la confección de la acción de ingreso por el motivo que sea y de ahí en adelante ya es un funcionario..."* *24-06-14 (administrador del SIRH)* *"…muchos de estos casos son cesantes del sistema anterior que no se les cargo acción de arranque…"* *25-06-14 (jefatura de la SRC)* *"..creo que se debe a tres situaciones, las cuales detallo a continuación:* 1. *En el momento que se dio el pase del cambio de sistema de MV al SIRH, eso fue aproximadamente en el 2000, habían muchos empleados cesantes que posiblemente el sistema cargo, pero no incluyo acciones por el tiempo que tenían los funcionarios de estar cesantes. Ahí no te puedo precisar ya que no soy Analista y desconozco como se hace la carga de datos de un sistema a otro.* 2. *Hubo un momento aproximadamente en agosto del 2006, se dio la incorporación de la primer psicóloga a la Sección de Reclutamiento y Clasificación la Sra. Artavia Mena Geovanna, con el fin de llevar a cargo el proceso de preingreso de las pruebas, ellas en su momento, mostró mucho interés en el SIRH, hizo muchos cambios en el mismo y parte de esos cambios fue la inclusión de los resultados de las pruebas en SIRH, eso generaba un*

registro, posiblemente esos son los que se reflejan por hoy, si sé que no fueron tantos registros. Luego a ella la trasladaron a otra Sección y la nueva psicóloga Laura Meza, considero que no era oportuno incluir en el SIRH, resultados de pruebas psicológicas.

3. *Hubo un momento que se incluyeron ofertas de servicios y quedaban registradas en sistema, ya sea se diera o no el ingreso, lo cual, cambiamos ya que no era conveniente cargar información que no era oportuna, porque no eran empleados activos para la empresa. Se tomó la decisión de incluir únicamente aquellas ofertas de los nuevos ingresos, evitando registros no activos para empresa…".*

RIESGO
Inducir a los usuarios a interpretaciones y toma de decisiones inadecuadas, por no poseer información confiable y de utilidad en los registros.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Analizar los casos detallados en el anexo N° 1 relacionado con personas con número de empleado asignado y sin acciones de personal en el SIRH, con el propósito de determinar la conveniencia de mantener o eliminar los registros en este sistema.**

2.1.5.3 Nota 1001-0183 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Sección Tesorería

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al registro de cuentas bancarias en el Sistema Administrativo Contable Presupuestario (SACP).

RESULTADOS

A) CUENTAS BANCARIAS REGISTRADAS EN EL SACP
OBSERVACION
Se determinó que en el módulo Personal/Datos del SIRH y en el reporte de cuentas del proveedor del subsistema TEF del SACP, se mantienen nombres de funcionarios cesantes desde hace más de 15 años (en algunos casos han reingresado a la CNFL). Sin embargo, a la fecha del estudio sus cuentas bancarias para transferencias electrónicas están activadas (ver anexo N° 1).

MARCO REGULATORIO
Normas para efectuar las transferencias electrónicas de fondos: artículo Nº 17.

CAUSAS
En el correo electrónicos del 21-05-14 y 23-06-14, el administrador del sistema SIRH y una funcionaria de la Sección Tesorería (en adelante ST) le comunicaron al Auditor lo siguiente: *21-05-14 (administrador del SIRH)* *"… la razón es que la cuenta no se **desactiva** en el SIRH cuando alguien queda cesante, para el SIRH es irrelevante, de hecho las cuentas bancarias las administran en Tesorería, no se incluyen en la DRRHH, esto se definió así por controles que se establecieron hace mucho tiempo…". (El subrayado es del original).* *23-06-14 (funcionaria de la ST)* *"…De acuerdo con lo establecido en las Normas para efectuar transferencias electrónicas de fondos, solo tiene la responsabilidad de inactivarlas en SACP…* *…Cada vez que Recursos Humanos nos envié correo con la información de los empleados cesantes. A la fecha se encuentran inactivas los empleados cesantes al 30 de abril 2014…"*

RIESGO
Posibilidad que se deposite dinero a funcionarios cesantes.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que analice la lista de funcionarios incluidos en el anexo Nº 1 y en los casos que determinen que no han ingresado nuevamente a laborar a la Compañía, proceda a desactivar las cuentas bancarias en el reporte por proveedor del SACP.** **2) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que implemente la práctica de desactivar mensualmente las cuentas bancarias de los funcionarios cesantes en el reporte por proveedor del SACP.**

2.1.5.4 Nota 1001-0184 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Sección Trámite y Nómina

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a los rebajos no aplicados en los ascensos temporales y recargo de funciones cuando a un trabajador por alguna razón sufre una incapacidad, disfruta vacaciones o se le concede permisos con goce de salario.

RESULTADOS

A) REBAJOS NO APLICADOS
OBSERVACION
La normativa que regula los ascensos temporales y recargo de funciones establece que cuando a un trabajador por alguna razón sufre una incapacidad, disfruta vacaciones o se le concede permisos con goce de salario en dicho periodo automáticamente le quedará sin efecto este sobresueldo hasta su regreso. Sin embargo, se determinó que a varios funcionarios no se les rebajó del salario el tiempo no laborado por estos conceptos. Como ejemplo se cita a Mainor Hernández C.; Francisco Gómez B.; Omar Miranda J.; Alvaro Castillo C.; Gehovanny Morales R.; Walter Cháves S. y Wendy Barrantes C.

MARCO REGULATORIO
Políticas sobre recargo de funciones: artículo Nº 5. Políticas de ascensos temporales: artículo Nº 6.

CAUSAS
El jefe de la Sección Trámite y Nómina indicó que para los ascensos temporales se genera el retroactivo negativo, pero no se deduce de los salarios y para los recargos de funciones, el SIRH no lo calcula y por lo tanto tampoco no se rebaja.

RIESGO
Cancelar días que no proceden en los reconocimientos de ascensos temporales y recargos de funciones, ocasionando perjuicio económico a la CNFL por no aplicar oportunamente lo establecido en la normativa que regula esta actividad.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Solicitar por escrito a la Dirección Tecnologías de la Información la realización del mantenimiento al SIRH, para que en los casos de recargo de funciones se calcule el retroactivo negativo con la finalidad de que los encargados de la planilla apliquen los rebajos correspondientes.**

2) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que rebajen en los salarios el retroactivo negativo de ascensos temporales generado por el SIRH.

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 131 recomendaciones formuladas, 86 habían sido atendidas (66%), 31 estaban en ese proceso (23%) y 14 se encontraban pendientes de aplicar (11%).

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 aplicar. 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 1001-0197 enviada el 28 de julio

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

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

B) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
Los procedimientos que elaboró el Departamento Construcción de Proyectos de Generación en relación con las principales actividades que desarrolla esta dependencia, a la fecha de este estudio se encontraban pendientes de ser revisados y actualizados. La situación comentada había sido comunicada a la Administración por esta Auditoría Interna mediante el oficio AUD-041 del 17-01-12, sobre la cual la respuesta del seguimiento realizado que fue emitida en la nota 7431-2186 del 19-07-12, se indicó lo siguiente: *"Punto M. sobre este punto 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".*

CAUSA

En el correo electrónico del 05-11-13, la asistente de la jefatura del DCPG le comunicó al Auditor lo siguiente:

"…*De acuerdo con el programa de obra, se tiene planificado que la aceptación final del proyecto sea en enero del 2014. Considerando el proceso de cierre administrativo del proyecto, se espera estar retomando el tema de los procedimientos, a mediados del año entrante…".*

RECOMENDACION

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que realice el seguimiento que le permita a la Administración disponer en un plazo razonable de la normativa relacionada con las labores que desarrolla el Departamento Construcción de Proyectos de Generación.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 7431-6875 del 28-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que realice el seguimiento que le permita a la Administración disponer en un plazo razonable de la normativa relacionada con las labores que desarrolla el Departamento Construcción de Proyectos de Generación. (Ver correo adjunto)	*Ing. Sergio Garro*	*15 días a partir de respuesta de este informe".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 10-01-14, la jefatura de la UEP le comunicó a la funcionaria responsable de ejecutar esta labor lo siguiente:

"Me permito solicitarle que como parte del seguimiento de la recomendación de la Auditoría Financiera (Recomendación A.1, Inf. 0002-14), efectuada sobre el manual de procedimientos del DECOPROGEN, se solicita realizar el seguimiento que le permita a la Administración disponer en un plazo razonable de la normativa relacionada con las labores que desarrolla el Departamento Construcción de proyectos de Generación. Con relación a estas actividades, es necesario mantener evidencia de lo actuado".

Aunque la tarea fue incluida en el plan de tratamiento de riesgos de la dependencia, a la fecha del seguimiento no se han ejecutado las acciones establecidas para su cumplimiento. Sobre el particular, en el correo electrónico del 22-07-14 la funcionaria responsable le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"…

Con respecto a que acciones se han tomado para realizar el manual, propiamente dicho, se mantiene la posición de que el momento idóneo para hacerlo, es una vez finalizado del proyecto, con el fin de incluir en este documento, la experiencia adquirida desde que inicia hasta el finalice el proyecto. Sin embargo, se estima que se utilizaría el procedimiento que se usó anteriormente cuando fueron elaborados los primero borradores, del cual adjunto un ejemplo.

…".

2.2.1.2 Nota 1001-0209 enviada el 04 de agosto

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 10 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 9 se encuentran pendientes de aplicar.

A) COSTO DEL PROYECTO
OBSERVACION
En los registros contables y análisis financieros se observa que el costo de las obras del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto) ha aumentado en comparación con la suma que se estimó antes de iniciar su construcción. Al respecto, es importante comentar las siguientes situaciones:
A.1 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD
En el informe del estudio de factibilidad que entregó Electricite de France a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL) mediante la nota IH. Balsa-FAI. 00006DEP del 26-03-10, se indica que el costo total del Proyecto es US $81.599.322,00. El documento citado lo suministró una funcionaria del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG) y se desconoce si la fecha anotada es correcta, pues es posterior al 11-05-09, día en que fue firmado el

contrato con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) para la construcción de las obras correspondientes.

A.2 ESTUDIO FINANCIERO

El análisis financiero inicial del Proyecto del 11-08-09 considera una inversión total de US $134.392.790,82 y al 30-08-13 el monto por ese concepto es US $314.702.047,83; los cuales comprenden costos directos y recursos de contrapartida. La información citada fue suministrada por un funcionario del Departamento Financiero, en atención de una solicitud planteada por los auditores encargados del estudio en el correo electrónico del 29-08-13.

A manera de referencia se puede mencionar que con base en los datos señalados, el costo inicial estimado del megavatio instalado era US $3.918.157,17 (US $134.392.790,82 / 34,3 capacidad total MW) y al 30-08-13 ese indicador refleja un valor de US $8.392.054,60 (US $314.702.047,36 / 37,5 MW).

A.3 PRESUPUESTO PRELIMINAR

Mediante la nota 4201-025 del 04-02-09 el ICE le remitió un presupuesto preliminar a la jefatura de la Dirección Producción y Desarrollo, para la construcción de las obras subterráneas del Proyecto y las asociadas a estas por un monto de US $61.508.844,00. Asimismo, el 11-05-09, se firmó contrato con dicha institución para el *"Diseño y Construcción de Caminos de Acceso, Obras de Transmisión, Obras Subterráneas y Obras Conexas del P.H. Balsa Inferior"* (en adelante contrato). Posteriormente, se presentó el costo total de las obras por US $104.032.397,00 (el documento respectivo no indica la fecha) y la adenda uno que fue firmada el 10-06-10, en la cual se incorporaron *"…obras complementarias…subestación…obras de embalse, tubería de presión y tanque de oscilación…"*. Cabe aclarar que finalmente la subestación fue contratada al Consorcio OAS Engevix (en adelante Contratista).

En el Anexo H-1 (Obras en proceso) de los Estados Financieros al 31-08-13, se muestra que el costo acumulado de los trabajos *"Obra contratada ICE Contrato de diseño y construcción ICE"* asciende a ¢60.767.513.000,00 (US $119.144.977,75 TC ¢510,03 al 31-08-13); pero se desconoce cuánto será el costo final de las obras y su razonabilidad, pues no se dispone de otra oferta para utilizarla como referencia.

A.4 COSTO ACUMULADO

En el anexo H-1 también se observó que el costo acumulado del Proyecto al 31-08-13, sin incluir los terrenos, asciende a ¢112.578.422.000,00 (US $220.729.019,85 TC ¢510,03 31-08-13).

Considerando que a la fecha mencionada las obras se encuentran en proceso de construcción y todavía faltan realizar pagos al ICE, el Contratista y

proveedores; cuando se concluya el Proyecto esta suma será mayor.

A.5 CONTRATO Y ADENDA

El contrato y la adenda firmada con el ICE se consideraron de cuantía inestimable, por lo que en esos documentos no se indica el costo de las obras. Además, en la facturación de los servicios se incluye 18% por gastos de administración y utilidad. Asimismo, la CNFL es la encargada de tramitar todas las compras que se requieren para la construcción del Proyecto.

Los aspectos citados en el párrafo anterior, así como las observaciones y recomendaciones planteadas en las notas AUD- 041, AUD-142 y AUD-016 del 17-01-12, 15-06-12 y 18-01-13, respectivamente; podrían evidenciar que desde el inicio de las obras era conveniente fortalecer el control por parte de funcionarios de la Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP), adicional al establecido por el ICE; en relación con el uso de recursos tales como la mano de obra, vehículos, maquinaria contratada, comestibles, materiales (cemento, acero, combustible y otros).

CAUSA

El jefe de la UEP manifestó que el monto de US $104.032.397,00 citado en el punto A.3, corresponde a una proyección que realizó el ICE con base en una estimación de diseños preliminares. Sin embargo, cuando preparó esa información en forma detallada, resultaron variaciones significativas que incrementaron el costo de la propuesta original incluida en el estudio de factibilidad.

El contrato y adenda no mencionan el costo de las obras, aspecto que dificultó a la UEP controlar aspectos económicos.

No se contaba con experiencia en la supervisión de contratos similares y probablemente la UEP no disponía de recursos suficientes para ejercer un mayor control bajo esta modalidad de construcción.

El análisis de riesgos de las actividades de la UEP, no contempló el posible incremento del costo del Proyecto y por consiguiente, no se disponía de acciones que contribuyeran a minimizar esa situación.

RECOMENDACION

1) Determinar si las variaciones del monto de las obras ejecutadas bajo el contrato suscrito con el ICE se encuentran justificadas con la evidencia necesaria y si el incremento en el costo del Proyecto es razonable. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que estimen pertinentes.

RESPUESTA

En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que coordine un grupo de trabajo interdisciplinario para que se determine si las variaciones del monto de las obras ejecutadas bajo el contrato suscrito con el ICE se encuentran justificadas con la evidencia necesaria y si el incremento en el costo del Proyecto es razonable. Con base en los resultados obtenidos, recomendar las acciones que se estime pertinentes. *(Oficio 7001-0007-2014)*	*Mario Amador*	*28 de enero, 2014"*

RECOMENDACION

2) Analizar la conveniencia de que en lo sucesivo, antes de contratar a empresas bajo una modalidad similar de ejecución de proyectos, se obtengan los diseños y presupuestos detallados de las obras que serán construidas; de manera que antes de suscribir el contrato se conozca con mayor grado de certeza el valor aproximado de las mismas.

RESPUESTA

En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que se analice y recomiende sobre la conveniencia de que en lo sucesivo, antes de contratar a empresas bajo una modalidad similar de ejecución de proyectos, se obtengan los diseños y presupuestos detallados de las obras que serán construidas; de manera que antes de suscribir el contrato se conozca con mayor grado de certeza el valor	*Mario Amador*	*28 de enero, 2014"*

aproximado de las mismas. *(Oficio 7001-0007-2014)*		

RECOMENDACION
3) Incorporar las mejoras que la Administración considere convenientes en los contratos de proyectos que se construyan en lo sucesivo bajo la misma modalidad de este Proyecto, con el propósito de minimizar la posibilidad de que ocurran situaciones similares a las comentadas en este informe.

RESPUESTA
En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que se sugieran las mejoras que se consideren convenientes en los contratos de proyectos que se construyan en lo sucesivo bajo la misma modalidad de este Proyecto, con el propósito de minimizar la posibilidad de que ocurran situaciones similares a las comentadas en este informe. *(Oficio 7001-0007-2014)*	*Mario Amador*	*28 de enero, 2014"*

RECOMENDACION
4) Solicitar por escrito a la jefatura de la UEP que en lo sucesivo, en contrataciones similares a la utilizada para la ejecución de este Proyecto, se analicen los controles aplicados sobre las actividades que están a cargo de las empresas respectivas y se realicen las acciones que correspondan.

RESPUESTA
En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que en lo sucesivo, en contrataciones similares a la utilizada para la ejecución de este Proyecto, se analicen los controles aplicados sobre las actividades que están	*Mario Amador*	*28 de enero, 2014"*

a cargo de las empresas respectivas y se realicen las acciones que correspondan. (Oficio 7001-0007-2014)		

RECOMENDACION
5) Analizar si la supervisión de las labores asignadas a la UEP, requiere ser fortalecida considerando la modalidad de ejecución de proyectos que sea utilizada, de manera que se minimice la posibilidad de que ocurran situaciones similares a las comentadas en los informes emitidos sobre este Proyecto.

RESPUESTA
En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando analizar y presentar un informe sobre si la supervisión de las labores asignadas a la Unidad Ejecutora de Proyectos, requiere ser fortalecida considerando la modalidad de ejecución de proyectos que sea utilizada, de manera que se minimice la posibilidad de que ocurran situaciones similares a las comentadas en los informes emitidos sobre este Proyecto. (Oficio 7001-0007-2014)	*Mario Amador*	*28 de enero, 2014"*

SITUACION ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES (PENDIENTES)
En el correo electrónico del 17-07-14, la asistente de la jefatura de la UEP le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"…debido a las características de lo solicitado, es que se consideró importante realizar los análisis con la mayor cantidad información posible, por lo que se estimó iniciar dichos análisis una vez concluido el PHBI para así considerar la etapa de cierre del proyecto, inclusive el tema de la Adenda 3".* *La recomendación se atenderá: "…Posterior a la Aceptación final del PHBI".*

B) OBRAS DEL ICE
OBSERVACION
Referente a las obras (desgravadores, túnel, embalse, tanque de oscilación y tubería forzada) que ejecuta el ICE en el Proyecto, se determinaron las

siguientes situaciones:

a) En la reunión celebrada el 04-10-13 por la Comisión Seguimiento de Proyectos, el ICE comunicó que concluiría las obras a más tardar el 20-11-13. Sin embargo, el 06-11-13 presentó una nueva programación para finalizarlas el 20-12-13, fecha posterior a la que el Contratista debe entregar la construcción de la casa de máquinas (15-12-13).

b) En la visita llevada a cabo por el Auditor al Proyecto el 13-11-13, el jefe del Area Civil de la UEP suministró la programación de las obras, en la cual se hace constar un atraso en la construcción del túnel que se encuentra en ruta crítica.

A continuación se detallan algunos aspectos que podrían estar ocasionando las situaciones comentadas en los incisos a) y b).

B.1 PERSONAL DISPONIBLE

El 06-10-09 se inició la construcción del Proyecto y entre los requisitos del contrato suscrito se estableció que la CNFL aportaría los recursos económicos necesarios y el ICE suministraría la mano de obra profesional, técnica y no especializada.

La CNFL como parte de los controles que implantó, procedió a realizar verificaciones de los trabajos efectuados y en las minutas de reunión anotó los resultados obtenidos en dicha actividad. En ese sentido, en el *"Informe Diario de Labores Civiles"* de la UEP de julio a octubre del 2013, se evidencia que el ICE no trabajó en casi la totalidad de los sub-frentes del túnel en el periodo citado, lo que podría obedecer a la ausencia de personal que se reportó en la bitácora de reunión de alta administración celebrada el 04-10-13, así como en las minutas de reunión Nº 71, Nº 74 y Nº 77 del 20-06-13, 31-07-13 y 19-09-13, respectivamente.

B.2 CONSTRUCCION DE BOVEDAS

Durante la construcción del túnel el personal encargado identificó varias zonas que ejercían presiones sobre el macizo, por lo que los diseñadores del ICE definieron la construcción de unas estructuras conocidas como bóvedas (refuerzo de vigas de aceros en toda el área, conjuntamente con una losa en el piso y concreto lanzado en las paredes para la estabilización del sitio). Al respecto, en el correo electrónico del 26-11-13 el jefe del área civil de la UEP le comunicó al Auditor que para el acabado final del túnel en esa zona, el ICE retiró el sello quedando a un mismo nivel, lo cual no permitía colocar el acero de la losa de piso del canal de acuerdo con los diseñadores. Debido a que estructuralmente este espesor es necesario, se produjo un levantamiento de las vigas en un tramo de 70 metros lineales, por lo que se requirió construir

una cercha para detenerlo. Cabe mencionar que a la fecha de este estudio de auditoría no se había presentado el plan de tratamiento para corregir la deformación en ese sitio y continuar el acabado final del espacio afectado.

Mediante la revisión de los acuerdos registrados en la minuta N° 77 del 17-10-13, se observó que el ICE debía presentarle a la CNFL el detalle del impacto económico de la situación mencionada sobre el costo del proyecto. En ese sentido, la jefatura de la UEP manifestó que el ICE no ha suministrado ese reporte ni el informe que en la minuta de reunión se anotó sería entregado a las gerencias de ambas instituciones, indicando los pormenores relacionados con el aspecto citado.

B.3 ENTREGA DE LAS OBRAS

En el contrato se estableció la programación general de actividades de las "*Obras*" (Anexo N°3) con una duración de 1.263 días, iniciando el 26-11-08 y finalizando el 07-12-12. Sobre el particular, se determinó que en dicho contrato no se incluyó alguna cláusula que estableciera sanciones por el incumplimiento del tiempo de entrega de los trabajos, lo cual permitió que el ICE realizara reprogramaciones para concluirlos en diferentes fechas (20-04-13, 19-07-13, 20-11-13 y 20-12-13).

El jefe de la UEP el 22-11-13 manifestó que para ninguno de los cambios de las reprogramaciones mencionadas se tenía autorización de la CNFL y solo para el caso del 19-07-13 estaba considerado un atraso por la modificación de algunas obras, el resto corresponden a un asunto de planificación y organización del ICE. Asimismo, indicó que los trabajos de conducción de agua podrían ser finalizados en diciembre con un esfuerzo adicional del ICE, pero el resto de obras que no son determinantes para la generación no podrían estar concluidas en dicha fecha.

La ausencia de una cláusula sancionatoria no le permite a la CNFL aplicar acciones de carácter económico que contribuyan al cumplimiento de la fecha de conclusión.

CAUSA

En la bitácora de reunión de la Comisión Seguimiento de Proyectos celebrada el 04-10-13 en la UEP, se observa que funcionarios del ICE indicaron lo siguiente:

"1) Cumplimiento plazos contractuales

…
ICE: Ricardo Porras expone presentación del avance obras: estado avance

proyectado al 30-10-2013: hay un atraso de un 3.13% con respecto a la programación. Hay un atraso en diseño pero no afecta el avance de las obras. En construcción el atraso se presenta en el túnel y el embalse, que es la obra que más está impactando el presupuesto como el plazo del proyecto. Se presenta la programación de obras: desgravadores al 08-11-13; túnel al 04-11-2014®; embalse al 20-11-13; tanque oscilación al 30-09-13 y tubería forzada al 23-10-13. Lo que más les ha afectado fue el revestimiento, sobre todo por el personal que requerían, se les dificultó conseguirlo, por lo que tuvieron que traer personal prestado de otros proyectos. La ruta crítica está en el acero del túnel. Hay un retraso en la colocación del concreto en el piso. El paso de la maquinaria dificulta. Se va a detener los muros 3 días para avanzar 600 mts lineales de concreto. Se ha programado una serie de actividades para poder concluir al 25 octubre. Se ha tenido serios problemas con el personal, hay mucha rotación y ausentismo".

Nota: corresponde a la entrega del 04-11-13.

En la minuta de reunión Nº 79 del 17-10-13 realizada en las oficinas de la UEP entre la CNFL e ICE, punto 2. Electromecánico, se indicó lo siguiente:

"Con relación al avance de los trabajos en el túnel, el ICE informa que se encuentra verificando una situación en la zona de la corrección y contrabóveda (entre 60 y 70m) en el Túnel de conducción, que podría provocar un impacto en el programa de trabajo, por lo que se está realizando un informe para el Ing. Pablo Cob y Ing. Luis Pacheco, donde aclare el suceso y los cambios que se van a generar, además se va a realizar una reunión con toda esta información. Con respecto a la práctica que el ICE ha venido haciendo según por requerimiento de diseño de realizar picas para la colocación de acero, CNFL indica que no está de acuerdo, a menos, que se presente un respaldo técnico que justifique la necesidad de esto, ya que no considera como justificación de atraso, la realización de la pica en el túnel. CNFL requiere que se analice todas las consecuencias que esto puede provocar, de seguir con esta práctica, CNFL requiere que el ICE presente una memoria de cálculo que respalde la necesidad de esto respaldado con criterio de diseño y normas internacionales, una vez presentado esto, CNFL valorará si asume la responsabilidad de no ejecutar esta pica solicitada.

Con relación a los posibles atrasos que el ICE está informando debido al problema de la falla, CNFL indica que es importante que el ICE informe el costo económico que implique esto. ICE informa que en cuanto a materiales no debería darse un mayor costo, pero el tema de mayor permanencia si se va a analizar. Ice indica que el problema presentado se debe a que en el momento de remover la contrabóveda, se comenzó a cerrar el túnel por las cargas que se presentan. CNFL solicita se le aclare porque razón no se previó desde el inicio de la construcción de esa zona colocar las vigas de la contrabóveda a un nivel inferior para no tener que remover ahora, pues esto podría tener un costo muy alto. ICE indica que una vez analizado este problema y su impacto en el avance de los trabajos, se estará convocando una reunión para

presentar y discutir con la CNFL".

RECOMENDACION

1) Determinar si las justificaciones y evidencias suministradas en relación con el atraso de la construcción del túnel y el resto de las obras, efectivamente corresponden a situaciones que no constituyen responsabilidad del ICE, de conformidad con lo indicado en la cláusula tercera del contrato. Asimismo, establecer el impacto financiero de esa situación en el Proyecto (mayor permanencia y atraso en el inicio de generación), así como las posibles consecuencias o reclamos del Contratista OAS. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando valorar y determinar si las justificaciones y evidencias suministradas en relación con el atraso de la construcción del túnel y el resto de las obras, efectivamente corresponden a situaciones que no constituyen responsabilidad del ICE, de conformidad con lo indicado en la cláusula tercera del contrato. Asimismo, establecer el impacto financiero de esa situación en el Proyecto (mayor permanencia y atraso en el inicio de generación), así como las posibles consecuencias o reclamos del Contratista OAS. De acuerdo con los resultados obtenidos, sugerir las medidas que correspondan. *(Oficio 7001-0007-2014)*	*Mario Amador*	*28 de enero,2014"*

RECOMENDACION

2) Solicitar por escrito al jefe de la UEP que en los contratos de Proyectos que en lo sucesivo se ejecuten bajo una modalidad similar a la utilizada en esta ocasión, se incluya el requisito de que las solicitudes de cambio o modificaciones del programa de ejecución de las obras, deben contar con el visto bueno de la CNFL.

RESPUESTA

En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que en los contratos de Proyectos que en lo sucesivo se ejecuten bajo una modalidad similar a la utilizada en esta ocasión, se incluya el requisito de que las solicitudes de cambio o modificaciones del programa de ejecución de las obras, deben contar con el visto bueno de la CNFL. *(Oficio 7001-0007-2014)*	*Mario Amador*	*28 de enero,2014"*

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

En el correo electrónico del 17-07-14, la asistente de la jefatura de la UEP le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"…debido a las características de lo solicitado, es que se consideró importante realizar los análisis con la mayor cantidad información posible, por lo que se estimó iniciar dichos análisis una vez concluido el PHBI para así considerar la etapa de cierre del proyecto, inclusive el tema de la Adenda 3".

La recomendación se atenderá: *"…Posterior a la Aceptación final del PHBI".*

C) REVESTIMIENTO DEL TUNEL

OBSERVACION

En la visita efectuada el 09-10-13 por el Auditor a las obras subterráneas del Proyecto, se observó que como parte del acero y cemento que se está utilizando en el revestimiento del túnel, se colocan 2 mallas en el piso y muros que incluyen varillas de ½", ¾" y 1" de diámetro, Nº 4, Nº 6 y Nº 8, respectivamente. El funcionario encargado de la inspección civil indicó que se usa concreto de alta resistencia con un espesor de aproximadamente 30 centímetros en los muros, 30 cm en el piso y en algunas partes 40 cm.

La jefatura de la UEP manifestó que los encargados en el ICE informaron que los materiales utilizados son los que se requieren según la ingeniería y las cargas de esas obras. También mencionó que solicitaron la memoria de cálculo y que analizarían la conveniencia de contratar un consultor con experiencia en labores similares para que emita su criterio sobre el particular.

Es importante indicar que aspectos relacionados con este tema fueron mencionados en las minutas Nº 65, Nº 69, Nº 73, Nº 74, Nº 75, Nº 76 y Nº 77 del 09-02-13, 23-05-13, 18-07-13, 31-07-13, 14-08-13, 05-09-13 y 19-09-13, respectivamente.

CAUSA

En el punto 2.2 de la cláusula segunda del contrato se establece que el diseño y construcción de todas las obras subterráneas es responsabilidad del ICE.

Los funcionarios del ICE encargados de la actividad son los que deciden como ejecutar la obras.

La UEP no cuenta con un especialista estructural para verificar la cantidad de materiales requerida.

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que en los casos de duda que surjan en lo sucesivo en las distintas etapas de construcción de proyectos, se disponga de un asesor que emita criterio cuando se presenten situaciones similares a las comentadas en este informe, según la Administración lo considere conveniente; de manera que si se plantean medidas correctivas, estas puedan ser aplicadas oportunamente.

RESPUESTA

En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que en los casos de duda que surjan en lo sucesivo en las distintas etapas de construcción de proyectos, se disponga de un asesor que emita criterio cuando se presenten situaciones similares a las comentadas en este informe, según la Administración lo considere conveniente; de manera que si se plantean medidas correctivas, estas puedan ser aplicadas oportunamente. *(Oficio 7001-0007-2014)*	*Mario Amador*	*28 de enero,2014"*

RECOMENDACION
2) Evaluar la conveniencia de contratar los servicios de un especialista para que analice la razonabilidad de la cantidad, espesor y diámetro de los materiales que se están utilizando en el revestimiento del túnel y determine si son los que realmente necesita la obra. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que estimen pertinentes.

RESPUESTA
En la nota 7001-0006 del 15-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando evaluar la conveniencia de contratar los servicios de un especialista para que analice la razonabilidad de la cantidad, espesor y diámetro de los materiales que se están utilizando en el revestimiento del túnel y determine si son los que realmente necesita la obra. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que estimen pertinentes. *(Oficio 7001-0007-2014)*	*Mario Amador*	*28 de enero,2014"*

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (PENDIENTES)
En el correo electrónico del 17-07-14, la asistente de la jefatura de la UEP le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"…debido a las características de lo solicitado, es que se consideró importante realizar los análisis con la mayor cantidad información posible, por lo que se estimó iniciar dichos análisis una vez concluido el PHBI para así considerar la etapa de cierre del proyecto, inclusive el tema de la Adenda 3".* La recomendación se atenderá: *"…Posterior a la Aceptación final del PHBI".*

2.2.1.3 Nota 1001-0210 enviada el 04 de agosto

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)*
DIRIGIDO: Sección Ingresos y Egresos

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2.2.1.4 Nota 1001-0211 enviada el 04 de agosto

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)*
DIRIGIDO: Sección Proveeduría

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 1 se encuentra en proceso de aplicación.

A) REGISTRO CONTABLE
OBSERVACION
Mediante la revisión de las notas Alic-0457 (01-03-12), 3251-2722 (12-12-12), las facturas Nº 13291 (20-02-12) y Nº 14150 (18-04-12), los comprobantes de diario 26 (febrero de 2012) y 24 (noviembre de 2012), así como las consultas planteadas a la jefatura de la Sección Ingresos y Egresos (en adelante SIE), la Sección Inventarios y Centros de Costos (en adelante SICC), el Area Licitaciones y Compras al Exterior (en adelante ALCE); se determinó que el monto de ¢192,4 millones (US $373.283,27) por el crédito fiscal del impuesto de ventas pagado en la orden de compra Nº 62 del 12-01-12, no se registró en la cuenta contable Nº 1815253002 (Crédito fiscal por impuesto de ventas). Esta situación originó que en la AM (autorización de mejora) Nº 29863 del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto) que corresponde a láminas y vigas de acero adquiridas con la orden citada, se registrarán ¢1.672,2 millones (US $3.244.693,00) y no ¢1.479,8 millones (US $2.871.409,73) que es el dato correcto. En atención de una consulta planteada al jefe de la Sección Proveeduría (en adelante SP) por el auditor que realizó el estudio (en adelante Auditor), referida a si el encargado de la actividad le comunicó por escrito al Departamento Contabilidad que efectuara el registro citado y si en los últimos tres años en otras compras del Proyecto o de plantas hidroeléctricas ejecutadas con carta de crédito, se han presentado casos similares a los mencionados; en el correo electrónico del 21-11-13 la jefatura del ALCE indicó lo siguiente: *"..1)…no encontramos evidencia de que se haya comunicado.* *2)…Esperamos, si Dios quiere, tener listo el documento el día de mañana donde le solicitaremos a Contabilidad verificar la ausencia de ese registro y de confirmarse que proceda con la aplicación del crédito fiscal.* *3)…los casos que aparecieron también están incluidos en el listado proporcionado*

por la Unidad Ejecutora, en la revisión que ellos efectuaron del periodo 2009-2011 inclusive y de cuyo memorando de registro al Depto. de Contabilidad usted tiene copia...".

Asimismo, el jefe del ALCE con la colaboración de la jefatura de la SIE, determinó que en la orden Nº 2774 del 17-08-12 por US $936.107,80 (láminas de acero) se presentó una situación similar a la comentada, pues en la cuenta de crédito fiscal no se registraron ¢54,2 millones (US $107.693,74). En ese sentido, el jefe de la SP mediante la nota 3251-1709 del 25-11-13, le solicitó a la jefatura de la SICC que verificara si los registros señalados no se habían efectuado y de ser así, que realizara el ajuste correspondiente.

La revisión llevada a cabo le permitirá a la CNFL rebajar ¢246,6 millones (US $480.977,00) del costo del Proyecto y recuperar de la Dirección General de Tributación esa suma en el siguiente pago del impuesto de ventas por recaudación de ventas de electricidad.

CAUSA

En el correo electrónico del 21-11-13, el jefe del ALCE le comunicó al Auditor lo siguiente:

"…Al respecto estamos trabajando en esto y después de revisar el expediente de la carta de crédito no encuentro evidencia de que el registro del crédito fiscal del pago a Saret se haya efectuado. Esto probablemente sucedió porque el pago se tramitó por carta de crédito, lo cual en estos casos es una modalidad atípica, ya que se aplica para efectos de ejecución de presupuesto y no está regulado en ningún procedimiento…Un efecto de la utilización de esta figura es que el registro contable se desliga un poco la facturación y el pago real al proveedor, lo cual puede propiciar que se omita el registro del crédito fiscal, dado que se registra primero a materiales en tránsito al abrir la carta de crédito y después en el caso del PHBI lo que correspondería sería el traslado de materiales en tránsito a construcción en proceso, pero en ambos registros está ausente la factura del proveedor ya que en el primer caso se hace el traslado de fondos al banco sin ejecutar ningún pago al proveedor y en el último caso es un traslado entre cuentas contables. La factura se utiliza al dar la orden al banco para que pague y en este caso no hay registro contable salvo la retención del impuesto de renta, que en este caso puede constatarse que se aplicó correctamente…".

Cabe señalar que en el procedimiento Pago a Proveedores, no se hace referencia la gestión que debe realizar el funcionario correspondiente para el registro del impuesto de ventas en la cuenta de crédito fiscal.

...

RECOMENDACION
4) Incorporar en el procedimiento correspondiente los aspectos que se indican en este informe en relación con el crédito fiscal, así como aquellos otros asuntos que la Administración considere pertinentes. Asimismo, coordinar con Análisis Administrativo las acciones necesarias para disponer de este documento actualizado en un plazo razonable.

RESPUESTA
En la información adjunta a la nota 3251-125 del 04-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realizó gestión para incluir lo recomendado a Análisis Administrativo	*José Antonio Salas Monge*	*04/02/2014"*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 04-02-14, el jefe de la SP le comunicó a jefe de Análisis Administrativo lo siguiente: *"…debe modificarse el apartado 6.7 del Procedimiento Pago a Proveedores, según lo siguiente marcado en amarillo:…Debe registrar el monto del crédito fiscal sobre el impuesto de ventas si aplicare…".* **En el correo electrónico del 22-07-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al jefe de la SP lo siguiente:** *"Con el fin de contar con su visto bueno, previo a la aprobación correspondiente, se les remite el siguiente documento:* *Pago a proveedores".*

2.2.1.5 Nota 1001-0212 enviada el 04 de agosto

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 5 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 3 se encuentran pendientes de aplicar.

B) EXONERACION DE IMPUESTOS
OBSERVACION
Mediante la nota 3251-1089 del 23-07-13, la SP le envió al jefe de la Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP) los documentos que detallan los impuestos exonerados por la compra de tres turbinas y tres generadores para el Proyecto por ¢696,9 millones (US $1.380.575,83), de manera que el Contratista procediera a efectuar el respectivo desalmacenaje. La SP también le solicitó a la UEP que rebajara dicho monto de los pagos al Contratista, pero al 21-11-13 la suma citada no había sido deducida. Asimismo, en el documento 7431-5671 del 27-09-13 (dos meses después de recibir la nota de la SP), el jefe de la UEP le indicó al representante del Contratista que de la facturación pendiente de presentar debían deducir los montos exonerados por la CNFL. Además, se determinó que otras solicitudes de exoneración se encuentran en trámite, las cuales se gestionaron con las notas 3251-1462, 3251-1554 y 3251-1599 del 01-10-13, 21-10-13 y 30-10-13, respectivamente. El encargado de la actividad en la Sección Administración Financiera manifestó que según el contrato de financiamiento con el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social-BNDES, a la CNFL le aplican intereses a partir de la fecha en que realizan el desembolso correspondiente (al 23-07-13 la tasa de interés era 4,55%). En este caso, si el rebajo de la exoneración de las turbinas y generadores se realiza el 15-12-13 que es el día de la aceptación preliminar establecida en el adendum Nº 1 del contrato llave en mano supervisado, a manera de referencia se indica que los intereses estimados que se pagarían del 23-07-13 al 15-12-13 por la suma citada serían US $25.475,45 (US $1.380.575,83 x 4,55% / 360 x 146 días). Conviene mencionar que la exoneración de las turbinas y generadores está respaldada en la Ley de Regulación del Uso Racional de la Energía Nº 7747 del 03-11-94, así como en la solicitud realizada por el jefe de la SP ante el Ministerio de Ambiente y Energía mediante las notas 3251-908 y 3251-1005 del 24-06-13 y 04-07-13.

CAUSA
En el correo electrónico del 21-11-13, una funcionaria de la UEP le comunicó al auditor encargado de la evaluación lo siguiente: *"…mediante nota 7431-5671-2013, la CNFL notificó al Contratista que se procederá a recuperar dicho monto (ver adjunto) oportunamente, ya que se hará de los pagos de la aceptación preliminar y aceptación final que en suman representan un 15% del*

valor del contrato, con el fin de no afectar el flujo de pago al Contratista en la etapa crítica de finalización del proyecto lo que podría indirectamente afectar a la CNFL en el plazo de la entrada en operación de la planta además de que para efecto de la CNFL no es un dinero que se recuperará en efectivo, sino que se reflejará en una disminución en el monto del contrato de financiamiento suscrito con el BNDES."

RECOMENDACION

1) Solicitar por escrito al funcionario que estime pertinente, que realice el seguimiento requerido para lograr que el rebajo de la suma de las exoneraciones de las turbinas y generadores se aplique en los pagos respectivos.

RESPUESTA

En la nota 7001-0009 del 16-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que se realice el seguimiento requerido para lograr que el rebajo de la suma de las exoneraciones de las turbinas y generadores se aplique en los pagos respectivos. *(Oficio 7001-0012-14)*	*Mario Amador*	*31/01/14"*

RECOMENDACION

2) Solicitar por escrito a la jefatura de la UEP que en caso que el Contratista no rebaje el monto de las exoneraciones de las turbinas y generadores en las facturas correspondientes, consulte a la Asesoría Jurídica las acciones que deben ser llevadas a cabo. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que estimen pertinentes.

RESPUESTA

En la nota 7001-0009 del 16-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando que en caso que el Contratista no rebaje el monto de las exoneraciones de las turbinas y generadores en las facturas correspondientes, consulte con la	*Mario Amador*	*31/01/2014"*

Asesoría Jurídica las acciones que deben ser llevadas a cabo. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que estimen pertinentes. *(Oficio 7001-0012-14)*		

RECOMENDACION

3) Coordinar con la Sección Administración Financiera la definición del monto de intereses que corresponden desde la fecha en que la SP le comunicó a la UEP la exoneración de las turbinas y generadores. Asimismo, mediante una nota solicitarle al Contratista que aplique el rebajo respectivo en la factura correspondiente.

RESPUESTA

En la nota 7001-0009 del 16-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Dirigir nota Dirigir nota al Sr. Sergio Garro Vargas, jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, solicitando coordinar con la Sección Administración Financiera la definición del monto de intereses que corresponden desde la fecha en que la Sección Proveeduría le comunicó a la Unidad Ejecutora del Proyecto Balsa Inferior la exoneración de las turbinas y generadores. Asimismo, se solicita al Sr. Garro Vargas que remita una nota al Contratista con la cual se solicite la aplicación del rebajo respectivo en la factura correspondiente. *(Oficio 7001-0012-14)*	*Mario Amador*	*31/01/2014"*

SITUACION ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

En el correo electrónico del 17-07-14, la asistente de la jefatura de la UEP le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"…se estima que este aspecto debe ser analizado una vez finiquitados los procesos de pago y cobros de multas".

2.2.1.6 Nota 1001-0213 enviada el 06 de agosto

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)*

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
De 15 recomendaciones formuladas, 14 fueron atendidas y 1 se encuentra en proceso de aplicación.

D) RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL
OBSERVACION
En la visita realizada por el Auditor a la UEP el 29-05-13, no se suministró documentación que hiciera constar la existencia de la póliza de responsabilidad civil profesional establecida en el punto B.36.2.6 de las condiciones especiales. La encargada de esta actividad en la UEP manifestó que esta cobertura podría estar incluida en la póliza de todo riesgo de construcción Nº 02 01 INS 0000248 00 que entregó el Contratista. Sin embargo, en una certificación emitida el 13-03-12 por el Instituto Nacional de Seguros (INS), no se hace referencia a que la misma se encuentre comprendida en dicho documento. En atención de una consulta planteada por el Auditor a la Sección Administración de Seguros (en adelante SAS), en el correo electrónico del 26-06-13 una funcionaria del INS le indicó a esa dependencia que el Contratista mantiene únicamente un seguro de responsabilidad civil relacionado con la ejecución del proyecto. Mediante la nota 7431-4492 del 28-06-13, el jefe de la UEP le comunicó al representante del Contratista que la póliza todo riesgo de construcción no considera la cobertura de responsabilidad civil profesional y le solicitó lo siguiente: *"…corregir esta situación lo antes posible, así como enviar la documentación que demuestre que ha formalizado la gestión para el trámite de esta póliza a más tardar el viernes 05 de julio próximo. En ese sentido, le indico que dicha Póliza deberá cubrir todos los diseños efectuados hasta la fecha."* En la nota CCBI-PHBI-0750-06 del 06-08-13, el Director de obra del Contratista le remitió al jefe de la UEP una copia de la certificación que emitió el director ejecutivo de la sede del INS San José, en la cual se menciona lo siguiente:

"…el Seguro de Todo Riesgo de Construcción 02-01-INS-248-00…cuenta con las siguientes coberturas: Todo Riesgo de Construcción / Montaje por $81.112.799,27, Responsabilidad Civil por $5.000.000,00 y Demora en el arranque por $10.898.226,00. Dentro de esta póliza se cubre la Responsabilidad Civil Profesional en que incurra el asegurado, relacionada específicamente con el asesoramiento relativo a la ejecución del proyecto asegurado bajo la sección I de la póliza indicada, no se cubren reclamaciones económicas, sino solamente daños físicos, derivados de la asesoría en el diseño del proyecto."

Los aspectos comentados evidencian que no se corroboró en forma oportuna si el Contratista disponía de la póliza de responsabilidad civil profesional en la fecha que correspondía o esta fue adquirida recientemente, pues la información emitida por dos funcionarios del INS no es consistente. Además, no fue posible determinar si el monto de cobertura del seguro no es inferior al 10% del monto total de la obra. También se desconoce si la misma cubre los aspectos anotados en el punto B.36.2.6 de las condiciones especiales.

Conviene indicar que la jefatura de la UEP mediante la nota 7431-2016 del 28-06-12, le remitió al jefe de la SAS la información de las pólizas que entregó el Contratista. Sin embargo, esta dependencia no ha formulado ninguna observación relacionada con esta situación.

CAUSA
Los funcionarios encargados no determinaron oportunamente si el Contratista cumplió el requerimiento referido a la cobertura de responsabilidad civil profesional.

...

RECOMENDACION
2) Solicitar por escrito a la SAS la colaboración para determinar si la póliza suscrita por el Contratista cubre todos los aspectos establecidos en las condiciones especiales. En caso que los resultados obtenidos reflejen incumplimiento de alguno de esos requisitos, es necesario aplicar las medidas que consideren pertinentes.

RESPUESTA
En la nota 7431-5956 del 22-10-13 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se envió oficio 7431-5362-2013 a la SAS consultando el	*Ing. Sergio Garro*	*1 mes plazo a partir del recibo de la*

tema, la SAS respondió oficio 3203-0327-2013, por lo que se envió oficio 7431-5486-2013 (CCBI-3004) al Contratista. Una vez recibida la respuesta del Contratista se determinarán las medidas a seguir		*respuesta por parte del Contratista"*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 24-07-14, la Asistente le comunicó al Auditor lo siguiente: *"Posteriormente al citado oficio se envió al Contratista el oficio 7431-6073-2013 (CCBI 3511), el Contratista envío el oficio CCBI-PHBI-0894-06-14113, el cual fue enviado a la SAS mediante el oficio7431-6287-2013, el Contratista envío el oficio CCBI-PHBI-1033-06-060314 (favor ver referencia de las minutas donde se trató este tema), CNFL envío el oficio 7431-7306-2014 CCBI 4499, el Contratista envío el oficio CCBI-PHBI-1066-06-030414, el cual fue enviado a la SAS vía correo el 04 de abril de 2014, al no tener alguna observación del SAS al respecto el 24 de abril de 2014 se me informó por teléfono que lo comunicado por el Contratista en este último oficio sería tomado como información y que no se dará respuesta. Adjunto correo y notas citadas en este punto".* **Cabe señalar que la dependencia efectúo las gestiones de consulta. Sin embargo, no aportaron "las medidas a seguir" tal y como se indicó en la respuesta.**

2.2.1.7 Nota 1001-0214 enviada el 06 de agosto

ASUNTO: *contratos de ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
De 8 recomendaciones formuladas, 7 fueron atendidas y 1 se encuentra en proceso de aplicación.

A) REPORTE DE SUBCONTRATOS
OBSERVACION
En relación con la administración del *"Contrato Llave en Mano Supervisado para el Diseño y Construcción de la Estructura de Presa y Obras de Captación, Casa de Máquinas y Suministro del Equipamiento Electromecánico del*

Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior" (en adelante Contrato) que está a cargo de la Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP), se determinaron las siguientes situaciones:

a) Los controles implementados no aseguran el cumplimiento de lo establecido en la cláusula décima novena del Contrato (*Prohibición de cesión del contrato).* Asimismo, el Consorcio OAS Engevix (en adelante Contratista) no ha comunicado la totalidad de las subcontrataciones que ha llevado a cabo.

b) El 08-08-13 se solicitó a la UEP un reporte relacionado con las subcontrataciones y lo remitieron hasta el 11-09-13, porque requerían coordinar con el Contratista el suministro de esa información.

c) No fue posible comprobar si las subcontrataciones reportadas comprenden la totalidad de las que fueron llevadas a cabo, pues se determinó que los listados facilitados no incluyen las correspondientes a la subestación ni seis empresas que fueron contratadas en el 2012.

CAUSA

En el correo electrónico del 26-09-13, la asistente de la jefatura de la UEP (en adelante Asistente) le comunicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

"… no se han hecho observaciones de fondo contractual, pues no se ha considerado necesario, dado que no se han tenido objeciones a los mismos. A la vez se informa que fue consultado al Contratista sobre la confirmación de lista de subcontratistas que nos envió en correo anterior y a la fecha se está esperando su respuesta. De hecho, el día de hoy en la tarde se tiene programada una reunión contractual y esperamos que se nos brinde dicha información.

En todo caso, me permito hacer de su conocimiento el criterio que maneja la jefatura de la UEP, sobre la importancia y el objetivo que tiene desde el punto de vista contractual, el seguimiento del tema prohibición de Cesión del Contrato (Cláusula decima novena):

Primero que nada, la idea siempre ha sido velar para que el oferente adjudicado sea el que desarrolle el Proyecto, lo cual para el desarrollo del PHBI ha sido así, dado que la empresa OAS-Engevix es quien lleva a cabo la ejecución de las obras de Presa/Toma y Casa de Máquinas/canal de descarga, incluyendo el desarrollo de la ingeniería. A la fecha no existe ninguna solicitud expresa del Contratista de ceder el contrato.

Otro aspecto importante, es que hay consenso interno de que es imposible pretender

que la empresa Contratada, realice el 100% de objeto del contrato, debido a que ellos no fabrican materiales como acero, agregados, cemento, etc, ni se pretende, ni es conveniente que la empresa contratada fabrique el equipo electromecánico (turbinas, generadores, válvulas, celdas, tableros, transformadores, cables, etc) y metalmecánico (compuertas, rejas, tuberías, equipo oleo hidráulicos, etc). Tampoco sería posible pretender que un Contratista deba tener o importar la totalidad de equipos propios para desarrollar un Proyecto, como serían grúas, torre grúas, bombas, plantas, compresores, tractores, retroexcavadoras, vagonetas, plantas de concreto, etc. Lo cual supone de antemano que para lograr la ejecución por parte del Contratista, siempre se tendrá que realizar una subcontratación normal de equipos o servicios, sin que esto signifique cesión de las obligaciones del Contratista.

Quizá lo importante es determinar cuáles son las actividades u obligaciones del Contratista, que la CNFL esperaría desarrolle por cuenta propia, para ser valoradas y controladas como parte de esta Cláusula.

Por ejemplo, si bien es cierto el Contratista ha subcontratado a una empresa para realizar trabajos de movimiento de tierra o estabilización de taludes, lo cierto es que el Contratista es quien está definiendo la ingeniería y es el responsable de la supervisión y resultado de la obra. Estas empresas son simples subcontratistas como serían los mismos empleados (mano de obra) contratados para la ejecución de obras.

También hay otras actividades como la topografía, ingeniería, control de calidad, montaje, etc que si son actividades que si se espera que sean realizadas por personal propio del Contratista, pero que en caso de que sean realizadas por medio de subcontratación, como lo han hecho, en ningún momento pone en peligro la integralidad de la responsabilidad del Contratista como ejecutor de la obra…".

...

RECOMENDACION
3) Con base en el criterio emitido por la Asesoría Jurídica en relación con el control de la CNFL sobre las actividades subcontratadas, coordinar con el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación la modificación de la respectiva cláusula en los contratos de proyectos que desarrolle la CNFL en lo sucesivo, según corresponda.

RESPUESTA
En la nota 7431-6772 del 22-10-13 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Con base en el criterio emitido por la Asesoría Jurídica en	*Ing. Sergio Garro*	*15 días naturales después de haber*

relación con el control de la CNFL sobre las actividades subcontratadas, coordinar con el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación la modificación de la respectiva cláusula en los contratos de proyectos que desarrolle la CNFL en lo sucesivo, según corresponda.		*recibido el criterio legal a la consulta de la recomendación 2".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
El criterio emitido por la Asesoría Jurídica mediante la nota 2201-143 del 24-07-14 se efectuó cuando se estaba realizando este seguimiento, por lo que la UEP no había analizado y coordinado con el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación la posible modificación de la respectiva cláusula en los contratos de proyectos que desarrolle en lo sucesivo la CNFL.

2.2.2 AREA ACTIVOS

2.2.2.1 Nota 1001-0159 enviada el 10 de julio

ASUNTO: *concursos de adquisición*
DIRIGIDO: Sección Proveeduría

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.2 Nota 1001-0193 enviada el 24 de julio

ASUNTO: desarrollo de infraestructura civil
DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.3 Nota 1001-0199 enviada el 30 de julio

ASUNTO: *administración de la flota vehicular*
DIRIGIDO: Sección Transportes y Taller

RESULTADOS OBTENIDOS
De 3 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

A) CAPACITACION DEL PERSONAL
OBSERVACION
Los mecánicos de la Sección Transporte y Taller (en adelante STT), durante los periodos 2012 y 2013 no recibieron capacitación relacionada con el mantenimiento y reparación de vehículos híbridos y eléctricos. Es conveniente que a los funcionarios citados les brinden capacitación sobre este tema, pues la flota de la CNFL comprende vehículos de esas características.

CAUSA
Se efectuaron las gestiones respectivas ante el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), pero no se logró programar la capacitación para el 2013.

RECOMENDACION
Realizar las gestiones que correspondan ante el INA y otros centros de capacitación automotriz que estimen pertinentes, para que los mecánicos de la STT reciban cursos relacionados con el uso de nuevas tecnologías en vehículos híbridos y eléctricos.

RESPUESTA

En la nota 3210-02 del 09-01-14 se indicó:

Acción	*Responsable*	*Plazo*
"Solicitar a través de la Sección Capacitación de la CNFL, capacitación para los mecánicos en Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) en mantenimiento y reparación de vehículos híbridos y eléctricos.	*Mauricio Villalobos Campos*	*Inmediato".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 17-07-14, el jefe de la STT le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"Después de la reunión en el INA con personeros de esa Institución, acordamos realizar un diagnóstico sobre el grado de conocimiento y capacitaciones que han recibido los técnicos mecánicos de la Sección Transportes y Taller. Iniciamos dicho diagnóstico que consiste básicamente en aporte de los títulos por cada uno de los cursos y capacitaciones recibidas.

Es lento porque algunos no encuentran los títulos, otros están indecisos si participar o no, entre otros detalles. Reactivamos este proceso la semana anterior y pusimos como fecha límite a finales del mes de julio 2014. Lo que tengamos hasta ahí es lo que entregaremos.

A la fecha solo tres funcionarios han aportado la información".

2.2.2.4 Nota 1001-0200 enviada el 30 de julio

ASUNTO: *administración de los riesgos puros*
DIRIGIDO: Sección Administración de Seguros

RESULTADOS OBTENIDOS
De 6 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso

A) RECOMENDACIONES DEL INS
OBSERVACION
El Departamento Producción (en adelante DP) al 10-06-13 no había aplicado las recomendaciones relacionadas con el cumplimiento de la Norma NFPA 851 *"Práctica recomendada para protección contra incendios en plantas de generación hidroeléctricas",* las cuales fueron remitidas por el Instituto Nacional de Seguros (INS) a la Sección Administración de Seguros (en adelante SAS) mediante el correo electrónico del 08-02-13. Sobre el particular, la jefatura del DP en la nota 7401-004-03-13 le comunicó a la SAS lo siguiente: *"...a) Se incluirá en el presupuesto de la Sección de Plantas, del año 2014 los requerimientos presupuestarios para implementar el Sistema de protección, detección y supresión contra incendios en la Planta Belén.* *b) Se incluirá en el presupuesto de la Sección de Plantas, del año 2015 los requerimientos presupuestarios para implementar el Sistema de protección, detección y supresión contra incendios en la Planta Electriona.* *c) Se incluirá en el presupuesto de la Sección de Plantas, del año 2016 los requerimientos presupuestarios para implementar el Sistema de protección, detección y supresión contra incendios en la Planta Río Segundo...".* En respuesta del documento 3203-0071 del 08-03-13 remitido por la SAS, en

la nota DOP-6293 del 13-05-13 el INS comunicó lo siguiente:

"…*En caso de siniestro el incumplimiento de las medidas de seguridad detalladas en su oportunidad relevará al INS de toda responsabilidad y lo facultará a declinar cualquier reclamación…".*

CAUSA

En la nota 7401-004-03 del 03-04-13, la jefatura del DP le indicó a la SAS lo siguiente:

"...desde setiembre de 2011 se había realizado para esas plantas los estudios planos, especificaciones y obtenido el Visto Bueno de Bomberos de Costa Rica para su implementación, no obstante pese haberse incluido en los presupuestos anuales no se asignó recursos para su implantación...".

RECOMENDACION

Solicitar por escrito al DP que informe a las instancias que estime pertinentes, las consecuencias de no implementar las recomendaciones planteadas por el INS; con el propósito que a ese nivel analicen la posibilidad de asignar los recursos necesarios para evitar la materialización del riesgo de incendio en las Plantas Hidroeléctricas Belén, Electriona y Río Segundo.

RESPUESTA

En la nota 3203-0104 del 03-03-14 se indicó:

"Mediante nota 3203-0097-2014 se le remite a Jorge Blanco la instrucción señalada. El día 03/03/2004 se recibe nota 7401-0003-2014 mediante la cual nos remiten respuesta".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota Nº 3203-0097 del 24-02-14, la SAS le comunicó al DP lo siguiente:

"…
se solicita que el Departamento por usted representado informe a las instancias que estime pertinentes, sobre las consecuencias de la pérdida de protección que tendría que asumir CNFL, en el caso de no implementar las recomendaciones emitidas por el Instituto Nacional de Seguros, anunciadas mediante documento DOP-6293 del 13-05-13".

Asimismo, en el memorando 7401-0003 del 27-02-14 dirigido a la Dirección Administrativa (en adelante DA), SAS y Dirección Producción y

Desarrollo, la jefatura del DP les solicitó lo siguiente:

"… interponer sus buenos oficios a fin de que se le facilite (asigne) el presupuesto correspondiente al Departamento de Producción para la implementación "Del sistema de protección, detección y supresión contra incendios de las Plantas Hidroeléctricas Electriona, Belén y Rio Segundo".

En el correo electrónico del 03-03-14, la DA le solicitó a la jefatura del DP lo siguiente:

"Necesitamos que nos diga cuánto requiere y en qué periodos, e insisto en que se analice cuánto pueden resolver al interno de la Dirección".

Sin embargo, en la DA le comunicaron al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) que la jefatura del DP no ha emitido la respuesta de la solicitud planteada.

…

D) CAPACITACION
OBSERVACION
Los funcionarios de la SAS no han recibido capacitación sobre detección de riesgos puros, con el propósito de que fortalezcan sus conocimientos sobre este tema y puedan aplicarlos en las inspecciones que realizan al desarrollar las tareas asignadas. En ese sentido, se observó que el personal respectivo fundamenta esa labor en criterios propios, pero estos no han sido obtenidos como resultado de una capacitación formal.

CAUSA
La jefatura de la SAS manifestó que no ha logrado identificar un potencial proveedor que suministre capacitación sobre este tema. También comunicó que consultó a un asesor privado de seguros, quien le manifestó que para él no era rentable brindar capacitación en detección de riesgos, pues eso implicaría perder un eventual cliente.

RECOMENDACION
1) Confeccionar una guía que comprenda las principales actividades que debe realizar la SAS cuando lleva a cabo inspecciones sobre detección de riesgos puros, tomando como base los criterios que actualmente utiliza el INS para esos efectos. Asimismo, actualizar ese documento en forma periódica, incorporando las respectivas recomendaciones que emita la institución aseguradora.

RESPUESTA
En la nota 3203-0104 del 03-03-14 se indicó: *"Se acepta la recomendación planteada y durante el mes de marzo se hará un cronograma para su confección".*

RECOMENDACION
2) Coordinar con la Sección Salud Ocupacional el suministro de normativa que podría ser utilizada para formular la guía planteada.

RESPUESTA
En la nota 3203-0104 del 03-03-14 se indicó: *"Se acepta la recomendación planteada, dado que esta recomendación se relaciona con la anterior sería incluida dentro del cronograma indicado".*

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En la nota 3203-0136 del 08-04-14, la jefatura de la SAS le suministró a la Auditoría Interna el "Cronograma de actividades" para confeccionar la "Guía de Inspecciones", en el cual se observa su finalización para finales de agosto 2014. Sin embargo, en el correo electrónico del 18-07-14 una funcionaria de la SAS le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…* *Con respecto a la confección de la guía de inspecciones el cronograma va un poco retrasado, esto por cuanto durante los últimos 4 meses nos han estado solicitando una serie de información tanto de la Dirección Administrativa con respecto a justificación de costos, como por parte del ICE para la renovación de la póliza ING - 0008.* *Estamos tratando de organizarnos y de aquí a setiembre tener un borrador de dicha guía."*

2.2.2.5 Nota 1001-0215 enviada el 07 de agosto

ASUNTO: *desarrollo de infraestructura civil*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 13 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso.

A) INTRODUCCION

La remodelación del “Edificio Macaya” que estaba contemplada en el programa de trabajo del 2011 del Departamento Obras Civiles (en adelante DOC), se efectuó basándose en la modalidad denominada “fast track”, la cual consiste en ejecutar la construcción y el diseño paralelamente; según comunicaron funcionarios de la dependencia citada.

Seguidamente se indican las fases desarrolladas para llevar a cabo la remodelación:

A.1 Inicialmente se realizaron trabajos preliminares que consistieron en excavaciones exploratorias para localizar los servicios pluviales, agua potable y sanitaria, entre otras, así como la revisión de la loza para la posible sustentación de las columnas; labores que estuvieron a cargo de personal del DOC.

A.2 En la primera etapa se construyeron columnas, muros y entrepisos, para lo cual se contrató a la empresa Diseyco S.A.

A.3 En la segunda etapa se contrató al proveedor Gustavo Céspedes Rodríguez, para que finalizara la obra.

B) TRABAJO PRELIMINARES

OBSERVACION

Referente a las actividades relacionadas con los trabajos preliminares de la remodelación, se observaron las siguientes situaciones:

B.1 INICIO DE LOS TRABAJOS

En el correo electrónico del 11-07-11, un profesional de la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones (en adelante SADE) le comunicó a su jefatura lo siguiente:

“…*Me dirijo a buscar a señor Mario Delgado, para tener conocimiento de la obra que se realiza en sitio, recibo cierta explicación, pero me encuentro con la sorpresa de que no hay plano constructivo de la obra, no hay un trazado específico de las obras que se están realizando en sitio. No hay una definición estructural de elementos de apoyo del edificio, elementos de unión, etc. (se me indica que es un edificio de dos niveles), no hay una definición de la cimentación del edificio, no hay un definición de las instalaciones mecánicas del edificio, no hay plano eléctrico.*
4. El Sr Mario Delgado únicamente me enseña un croquis o anteproyecto, que me indica que no es el definitivo, supuestamente en la tarde del día de hoy se me dará un plano constructivo de las obras.

5. Le indico al Sr. Delgado que es necesario, antes de realizar cualquier trabajo ubicar los ejes principales, o sea debe hacer un trazado de la obra tanto en el plano horizontal del terreno como en el plano vertical del mismo, para detectar cualquier anomalía.
6. También se me indica que la jefatura tiene conocimiento del proyecto a realizar en sitio y que se estaba comprando materiales para dicha obra.
7. Considero que el proyecto no tiene ningún tipo de planeamiento y esto es fundamental para el inicio de cualquier obra, sea casa o edificio, no hay planos constructivos para el desarrollo del mismo, como anote anteriormente existe un anteproyecto. Una obra de este tipo puede llegar al fracaso total de la misma, con pérdidas económicas cuantiosas para la CNFL y riesgo a personas, por lo que considero que el proyecto debe someterse a una revisión total en todos los campos: arquitectónico, mecánico, eléctrico.
8. A las 3:00 pm se me entrega un plano del proyecto que lo puedo considerar como un croquis, por lo mismo, no hay definición de materiales, no hay plano estructural, no hay plano eléctrico, no hay plano mecánico.
9. Al no existir esto considero que no puedo participar en el proceso…".

Como se puede observar, el profesional citado consideró que la obra se inició sin planos definitivos y también manifestó una serie de observaciones sobre el particular.

B.2 USO DE BITACORA

El personal del DOC no utilizó el "cuaderno de bitácoras de obras" durante los trabajos preliminares para llevar a cabo este tipo de trabajos. Al respecto el artículo Nº 8 del "Reglamento para el trámite de planos y la conexión de los servicios eléctricos, telecomunicaciones y de otros en edificios" emitido por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA), hace referencia al uso de este mecanismo de control.

Cabe mencionar que en el correo electrónico del 16-01-14, un funcionario del DOC le comunicó a la auditora encargada de este estudio (en adelante Auditora), que el trámite del visado de los planos comenzó en setiembre de 2011 y fue obtenido el 16 de octubre de 2012. Asimismo, no se suministraron los criterios legales que fundamenten la decisión tomada por el DOC en relación con el inicio de los trabajos.

CAUSA

En los correos electrónicos emitidos el 16-01-14, 20-01-14 y 24-01-14 por un funcionario del DOC y las jefaturas de la SADE y DOC, respectivamente; le comunicaron a la Auditora lo siguiente:

16-01-14 (funcionario DOC)

"…Es una práctica institucional no solicitar permisos de construcción en obras de remodelación, obras menores de la CNFL, las cuales son diseñadas bajo los códigos y reglamentos vigentes a la fecha de confección de planos.
El trámite de planos y permisos se ha realizado sobre todo para edificios nuevos u obras específicas que así lo requieran...".

20-01-14 (jefatura SADE)
"…el proceso señalado no se encuentra oficializado por ser de aplicación metódica para diseño arquitectónico, para el caso dependiendo del tipo de diseño el Arquitecto en este tipo de casos estudiaría la conveniencia de un proceso de diseño basado en prototipos o la valoración basado en el programa arquitectónico especifico, pero lo que si debe existir siempre para cualquier caso es la aplicación de las normas constructivas según lo regulan los reglamentos y códigos de construcción de Costa Rica…".

24-01-14 (jefatura DOC)
"…solicité al Ing. Vargas visitara el sitio de obra de la remodelación de Asesoría Gerencial con el objeto de prestar su ayuda como Ing. Civil en el proceso de diseño de las estructuras, principalmente las fundaciones. En ese momento, se realizaban labores preliminares, excavaciones exploratorias para localizar los servicios pluviales, agua potable, sanitaria, etc. y revisión de la losa para la posible sustentación de las columnas. Como es lógico pensar en este orden de cosas, lo que se tenía en ese momento era un anteproyecto y precisamente la visita del Ing. Vargas era con el fin de que emitiera criterios con el fin de que él u otro ingeniero realizara los diseños estructurales y demás. La obra inicia como tal, el 4 de agosto, con mi persona como coordinador, el Arq. Percy Obando como supervisor , el Ing. Maynor Navarro en la parte estructural, el Sr. Miguel Alfaro en la parte electromecánica y el Sr. Mario Delgado como coordinador e inspector en sitio…".

...

RECOMENDACION
3) Preparar la normativa interna que regule las actividades relacionadas con la construcción de remodelaciones y obras menores en la CNFL. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, se deben definir claramente las características y montos que delimitan este tipo de trabajos. Asimismo, es necesario realizar el seguimiento que permita disponer de este documento debidamente oficializado en un plazo razonable.

RESPUESTA
En la nota 7001-0035 del 26-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Dirigir nota al jefe del Depto. Obras Civiles,	*Mario Amador*	*15 días*

solicitando que se prepare la normativa interna que regule las actividades relacionadas con la construcción de remodelaciones y obras menores en la CNFL. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, se deben definir claramente las características y montos que delimitan este tipo de trabajos. Asimismo, es necesario realizar el seguimiento que permita disponer de este documento debidamente oficializado en un plazo razonable. *(Oficio 7001-0036-2014)*		

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 28-07-14, una funcionaria de la Dirección Producción y Desarrollo le comunicó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente: *"De acuerdo con lo indicado por el jefe del Departamento Obras Civiles, Sr. Francisco Soto, la oficialización de la normativa interna que regule las actividades relacionadas con la construcción de remodelaciones y obras menores de la CNFL de la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, se estará realizando para diciembre del presente año. Esta norma se incluye dentro de otras que está elaborando el Departamento Obras Civiles".*

C) CONTRATACION DE SERVICIOS (PRIMERA ETAPA)
OBSERVACION
Para contratar la ejecución de la primera parte de la remodelación (incluye mano de obra, materiales, equipo y herramientas para la construcción de cimientos, contrapiso, marcos estructurales y entrepiso), se tramitó el concurso 2011PP-003959-ACI que el 12-09-11 fue adjudicado a la empresa Diseyco, S.A. (en adelante Contratista) por ¢29.886.934,00. Sobre el particular, se determinaron las siguientes situaciones: C.1 En las bitácoras de reunión Nº 2 y Nº 3 del 10-10-11 y 23-10-11, respectivamente, así como en el formulario F-145 N° 0006 del 07-10-11; se observa que el Contratista y los inspectores recomendaron realizar algunas correcciones y modificaciones en obras que se estaban desarrollando en esas fechas. También se anotó el compromiso del Contratista de cumplir algunos requisitos contemplados en el cartel referidos a la implementación del plan de manejo ambiental y salud ocupacional, así como que el personal tenga condiciones y equipos de seguridad para su buen desempeño. Conviene mencionar que las situaciones detalladas son ejemplo de una serie de obligaciones que le correspondía ejecutar al Contratista.

Sin embargo, en las bitácoras no se observó que se hiciera referencia al cumplimiento de los aspectos mencionados, lo cual es una labor importante desde el punto de vista de control interno, porque le permite a la Administración verificar que los trabajos contratados se realizan de conformidad con las especificaciones definidas.

C.2 En la nota del 29-09-11 enviada a un funcionario del DOC, el Contratista solicitó una ampliación de plazo de 10 días naturales, justificado en que la altura de las columnas construidas por trabajadores de dicho departamento era inferior a la indicada en los planos que les entregaron, por lo que tuvieron que efectuar ajustes para poder edificar la segunda planta. También indicaron como justificación que una tubería pluvial estaba bloqueada, la cual debió ser reparada por personal del DOC.

C.3 En la nota del 10-10-11 el Contratista solicitó una nueva extensión del plazo por 5 días naturales, respaldada en que no habían podido chorrear el concreto para los contrapisos, porque las varillas de cobre que le suministraron para la malla de tierra eran de 1,50 metros pero se requerían de 3 metros, además de que la calidad del material no cumplía los estándares mínimos especificados por la CNFL. También mencionaron que no se había instalado cierta tubería que corre por el contrapiso, lo cual impidió llevar a cabo la colocación de concreto con base en la programación formulada.

CAUSA

En el correo electrónico del 24-01-14, un funcionario del DOC le comunicó a la Auditora lo siguiente:

"…Siempre que se realiza una anotación en bitácora de cambios o sugerencias es para solucionar algún problema en particular que surja en la obra, o evidenciar que lo anotado no cumple con lo especificado, el cual se subsana en el momento o posteriormente y siempre es verificada su ejecución en los procesos de inspección, en el caso de que el contratista no realice lo solicitado se vuelve anotar en bitácora, para evidenciar el no cumplimiento de lo solicitado.

Por lo general en bitácora de obra se anota, lo que no cumple o no se está de acuerdo en el proyecto hasta ser subsanado y en algunos hitos importantes de proyecto se anota en el cuaderno de bitácora que los trabajos están de acuerdo a planos constructivos o especificaciones técnicas. Es una práctica común que las buenas prácticas constructivas no se anotan, ya que es una obligación del contratista realizarlas.

Es importante anotar que para el caso de la remodelación de oficinas de Asesoría Gerencial, nuestra dependencia mantuvo una inspección intensa y oportuna sobre el

proyecto, con el propósito de garantizar que todo lo solicitado al contratista de ejecutar tal y como se muestra en los libros de bitácora.

En cuanto a las órdenes de cambio planteadas al contratista, estas se solicitan vía bitácora, siempre es verificada en campo su ejecución, el contratista por su parte genera una nota a la inspección y dicha orden de cambio es discutida en un cuerpo colegiado, se genera una bitácora de reunión sobre el tema y se realiza mediante nota la respuesta al contratista de los plazos y montos que se acordó reconocer, según sea el caso generando de esta forma la gestión documental que respalda el proceso, tal y como lo puedes observar en el expediente de obra aportado.

En cuanto a la nota enviada por Diseyco, los diseños estructurales fueron planteados con levantamientos previos y una proyección de niveles que para este caso en particular se debería respetar el acceso hacia el parqueo del edificio central, con estas premisas se realiza el diseño y se plasma en planos constructivos un detalle típico de columnas en acero o concreto según sea el caso donde se estipula un nivel máximo de estos elementos.

*Al realizar el trazado contrapiso se debieron realizar pequeños ajustes en las placas de cimentación con el propósito de que las vigas de amarre de la fundación no interfirieran con elementos estructurales y electromecánicos existentes que en las exploraciones realizadas previas al diseño no se detectaron. Una vez proyectado el nivel de entrepiso, se encontró que la estructura de techos existente presentaba pequeñas diferencias de nivel, por lo cual para mantener los niveles de cielos de primer piso y una altura de cielos aceptable en segunda planta se generaron las diferencias anotadas en el documento en mención. Estos ajustes son comunes en obras de remodelación, ya que las estructuras existentes por lo general presentan desplomes y diferencias de nivel en paredes que se deben empatar con los nuevos elementos, como fue en este caso en particular. Además se debe tener en cuenta que estos procesos constructivos al final de cuenta siguen siendo artesanales, aunque se pretenda que partes del proceso constructivo se realicen de forma prefabricada**...".***

No obstante, en la nota del 29-09-11 el Contratista le comunicó a un funcionario del DOC lo siguiente:

"…nuestro trabajo debe ser continuo, pero dependemos de puntos de partida de actividades que el personal de la Compañía nos heredó.
El caso concreto es el nivel de la segunda planta, nosotros fabricamos toda nuestra estructura y cortamos los elementos que podemos ir fabricando a la altura indicada por los planos, nuestro plan de trabajo contempla esa logística, en vista de que el tiempo de entrega es sumamente ajustado; sin embargo cuando hacemos el trazo del segundo nivel, para poder fundir las columnas de concreto, nos damos cuenta de que los niveles son inferiores a los indicados en nuestros planos, de manera que debimos deshacer nuestro trabajo y comenzar a corregir columna por columna para

llevarla a los niveles existentes en la obra ejecutada por personal de la CNFL…"

…

RECOMENDACION

2) Implementar los controles correspondientes para verificar que la información a los contratistas en obras que se desarrollen en lo sucesivo bajo la modalidad "fast track", es correcto. Asimismo, que la entrega de materiales a los contratistas cumpla los requisitos definidos.

RESPUESTA

En la nota 7001-0035 del 26-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Dirigir nota al jefe del Depto. Obras Civiles, solicitando que se implementen los controles correspondientes para verificar que la información que se suministre a los contratistas de obras que se desarrollen en lo sucesivo bajo la modalidad "fast track", es correcta. Asimismo, que los materiales que son entregados a dichos contratistas cumplan los requisitos definidos.(Oficio 7001-0036-2014)	*Mario Amador*	*15 días*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota 7201-0013 del 09-04-14, el jefe del DOC le solicitó a las jefaturas a su cargo atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, no detallaron las medidas a implementar para evitar situaciones como las indicadas en la observación.

…

E) COSTO DE LAS OBRAS

OBSERVACION

En los registros contables del costo de las obras de la remodelación que fueron efectuados en la AM 31243, se observó que al 31-12-13 el saldo era ¢614,5 millones (ver anexo Nº 1). Sobre el particular, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

E.1 Los costos directos de la obra ascienden a ¢357,0 millones, de los cuales ¢289,0 millones corresponden al pago a proveedores, ¢58,5 millones a mano de obra, ¢5,9 millones a viáticos y alquiler de motocicleta y ¢3,6 millones a

materiales retirados de la bodega proyectos de inversión. Sin embargo, el jefe de la SADE en el correo electrónico del 05-03-14, le comunicó a la Auditora que la estimación de costos generales propuestos para el trámite del proyecto inicial eran ¢75,6 millones.

E.2 Los registros contables reflejan que los costos indirectos son ¢257,5 millones, de los cuales ¢19,4 millones corresponden a cargas sociales patronales, ¢26,7 millones a provisiones legales, ¢0,4 millones a distribución de costos por transportes y taller, (¢41,6) millones a la reclasificación y registro de activos fijos muebles (aire acondicionado), ¢6,5 millones a costos del área proyectos ambientales y ¢246,4 millones a ajustes varios (gastos administrativos del DOC). En relación con este último monto, es conveniente revisar la razonabilidad de la asignación que realiza el encargado del DOC en la preparación del CD-24 (Ajustes varios), pues solamente este rubro representa aproximadamente 96% del total de gastos indirectos de la remodelación. Asimismo, los costos indirectos representan 72% de los costos directos y 42% del costo total de la obra.

E.3 Mediante el correo electrónico del 14-02-14, un funcionario del DOC le comunicó a la Auditora que el costo promedio por metro cuadrado de construcción en la CNFL para remodelaciones, oscila entre US $1.200,00 y US $ 1.500,00. Sin embargo, el costo por metro cuadrado de la remodelación de los 366 metros cuadrados construidos, fue $1.950,00 (utilizando como referencia un tipo de cambio de ¢500,00 por US $).

CAUSA

En los correos electrónicos del 21-02-14 y 27-02-14 emitidos por la jefatura de la SADE y DOC, le comunicaron a la auditora lo siguiente:

21-02-14 (jefatura de la SADE)
"…*en relación con el desarrollo de la obra propuesta, señalo que se presentó una doble situación, en la cual inicialmente la propuesta planteada y aprobada debía variarse debido al planteamiento posterior de nuevos requerimientos que suponían un desarrollo de obra que prácticamente duplicada el concepto diseñado originalmente y para lo cual se debía plantear un* ***nuevo proyecto con condiciones diferentes****; paralelo a esto se presentó la restricción financiera que nos impediría contratar la nueva obra en el sistema usual de llave en mano, siendo a partir de este momento que se definió realizar la obra con personal propio del Depto de Obras Civiles bajo el sistema de administración, que implicaba el seguimiento y la compra constante de materiales, así como la supervisión diaria a cargo de personal profesional en la rama correspondiente…".*

Nota: el subrayado y la negrita pertenecen al documento original.

27-02-14 (jefatura del DOC)
"…*La situación que se presenta con el SACP sistema contable de la Compañía es que al ser una contabilidad financiera, no refleja directamente los costos de un proyecto, ya que a cada AM se le "cargan" gran cantidad de costos indirectos, los cuales en muchas ocasiones obedecen al prorrateo de gastos generales de la empresa. Para poner un ejemplo la AM 31243, que nos ocupa tiene gastos en el CD 24 (registro de ajustes varios) por casi 244 millones, lo que distorsiona totalmente cualquier cálculo del costo real de la obra…".*

…

RECOMENDACION
2) En coordinación con el Departamento Contabilidad, determinar si la asignación de costos indirectos en los proyectos de obras civiles, es razonable. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA
En la nota 7001-0035 del 26-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Dirigir nota al jefe del Depto. Obras Civiles, solicitando coordinar con el Departamento Contabilidad, para determinar si la asignación de costos indirectos en los proyectos de obras civiles, es razonable. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan. (Oficio 7001-0036-2014)	*Mario Amador*	*15 días*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En la nota 7201-0010 del 03-04-14, el jefe del DOC le solicitó a un funcionario de su dependencia lo siguiente: *"Analizar junto con el Departamento de Contabilidad la distribución de los costos indirectos en los proyectos de obras civiles".*

2.2.3 AREA FINANCIERA

2.2.3.1 Nota 1001-0204 enviada el 31 de julio

***ASUNTO*:** *ejecución del presupuesto institucional*
DIRIGIDO: Sección Control de Presupuesto

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

A) MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
OBSERVACION
La modificación presupuestaria Nº 13 del 2013 incluye una variación de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional para el Programa de Inversiones, pues se asignaron recursos para iniciar el Proyecto Hidroeléctrico Olivier en la Isla del Coco. De conformidad con la normativa vigente, dicha modificación debió ser autorizada por el Consejo de Administración, pero la misma fue aprobada por la Gerencia. También se observó que con esta modificación se excede el total de doce modificaciones establecidas para el año. Es conveniente mencionar que una situación similar a la comentada en esta oportunidad, fue comunicada a la Administración mediante la nota AUD-196 del 26-07-12.

CAUSAS
En el correo electrónico del 18-12-13, el jefe de la Sección Control de Presupuesto le comunicó al auditor que realizó este estudio lo siguiente: *"…Tal y como lo hemos venido conversando, la Gerencia cuenta con facultad suficiente para aprobar este tipo de documentos. Con la emisión de las Normas Técnicas de Presupuesto por parte de la Contraloría General de la República, se procede a realizar una actualización de los documentos que norman la actividad presupuestaria entre ellos el Reglamento que actualmente indica que las variaciones a las metas deben ser aprobadas por el Consejo de Administración.* *En dicha actualización se procede a modificar el artículo 6 mencionados (según consta en el borrador enviado en días anteriores). Estos nuevos documentos no han sido enviados a Análisis Administrativo por cuanto se encuentran en proceso de revisión por parte de la Dirección Administrativa y Departamento Financiero. Se pretende que para el próximo año sean enviados en los primeros meses…".*

RECOMENDACION
1) Girar instrucciones por escrito para que se realice el seguimiento que permita lograr que los ajustes del reglamento que regula las modificaciones presupuestarias, sean aprobados en un plazo razonable. Es necesario documentar las gestiones efectuadas con ese propósito.

RESPUESTA
En la información adjunta a la nota 3330-018 del 10-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"El día 30 de enero del 2014, se envió a la Sección Análisis Administrativo el Reglamento de "Presupuestos Extraordinarios y Modificaciones Presupuestaria", que incluye los ajustes en la aprobación de las modificaciones presupuestarias que incluyen cambios en las metas de gestión.	*Franklin Quirós*	*Acción completada"*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la nota 2100-0354 del 03-07-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le remitió a la Gerencia los documentos pendientes de aprobar por esa instancia, dentro de los cuales se encuentra el "Reglamento interno para la aprobación de presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias en la CNFL S.A.".

2.2.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.2.4.1 Nota 1001-0192 enviada el 24 de julio

ASUNTO**:** *declaración jurada de bienes*
DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas, 1 se encuentra en ese proceso.

B) ELABORACION DE PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

La Dirección Recursos Humanos no dispone de un procedimiento escrito que detalle las labores que debe ejecutar la Encargada en relación con el control de las actividades que corresponden a las Declaraciones.

Es importante confeccionar el documento respectivo, porque constituye una guía para los empleados que por alguna circunstancia tienen que sustituir a la Encargada, así como a los usuarios que utilizan esta información.

CAUSA

En el correo electrónico del 29-10-13, la Encargada le comunicó a Auditora lo siguiente:

"… le informo que no existe ningún procedimiento interno de esta actividad, pues seguimos lo que establece la Ley 8422, su Reglamento y la Reforma al artículo 56, todos de la Contraloría General de la República al respecto.

Estos documentos citados son muy específicos en las responsabilidades de cada parte involucrada, tanto para las Unidades de Recursos Humanos que son los enlace ante la C.G.R., como para cada Declarante en su posición de funcionario público…".

RECOMENDACION

Confeccionar un procedimiento que comprenda las actividades que se deben realizar para atender el proceso relacionado con las Declaraciones. Es conveniente efectuar el seguimiento necesario para lograr que ese documento sea aprobado en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 2601-0055 del 17-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se procederá a la confección del procedimiento recomendado para contar con la guía de los pasos a realizar para atender esta actividad de Declarantes Juradas de Bienes como Unidad de Recursos Humanos de enlace ante la C.G.R., y cumplir la normativa vigente.	*Encargada de Declaraciones Juradas de la Dirección de Recursos Humanos*	*31 Marzo/2014".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
La Encargada le manifestó a la Auditora que el procedimiento para atender el proceso relacionado con las Declaraciones tiene un avance de un 75%. Asimismo, estima que este documento sea aprobado en setiembre del 2014.

2.2.5 AREA OTROS CONCEPTOS

2.2.5.1 Nota 1001-0191 enviada el 24 de julio

ASUNTO: *labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración*
DIRIGIDO: Secretaría Consejo de Administración

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones formuladas, 1 se encuentra en proceso y 1 pendiente de aplicar.

A) APROBACION DE PROCEDIMENTOS
OBSERVACION
La Secretaría del Consejo de Administración (en adelante SCA) confeccionó el borrador de los procedimientos denominados *“Logística para acuerdos, Apoyo logístico y administrativo en el desarrollo de la sesión del Consejo de Administración”, “Elaboración del acta borrador de la sesión del Consejo de Administración”* y *“Elaboración de expediente e Impresión y custodia del acta oficial”.* A la fecha de este estudio esos documentos no habían sido aprobados, lo cual dificulta verificar si las actividades se están realizando adecuadamente para cumplir los objetivos establecidos por la Administración.

CAUSA
En el correo electrónico del 29-07-13, una funcionaria de la SCA le comunicó a la auditora encargada de la evaluación que debían efectuar ajustes a los documentos citados.

RECOMENDACION
Realizar las acciones necesarias para que los procedimientos relacionados con las actividades que desarrolla la SCA, sean aprobados en un plazo razonable. Es conveniente documentar las gestiones efectuadas con ese propósito.

RESPUESTA
En la nota 2020-0003 del 13-01-14 se indicó: *“Se está coordinando con la Gerencia General la aprobación de dichos procedimientos”.*

SITUACIONA ACTUAL (PENDIENTE)
En el correo electrónico del 26-06-14, una funcionaria de la SCA le comunicó a la auditora encargada del seguimiento (en adelante Auditora) lo siguiente: *“Con instrucciones de mi Jefatura inmediata y de conformidad con lo solicitado el día de ayer vía telefónica, le informo los avances a la fecha, a fin de cumplir con las recomendaciones señaladas por la Auditoria Interna en el oficio No. 1001-0299-2013, labores que desarrolla la Secretaría Consejo de Administración.* *…* *Se está coordinando de forma verbal con la Gerencia General la aprobación de dichos procedimientos...".* **Cabe indicar que no suministraron evidencia por escrito de las acciones llevadas a cabo, para atender el aspecto planteado.**

B) INDICES DE GESTION
OBSERVACION
La SCA no tiene implementada la práctica de confeccionar índices de gestión de las actividades que ejecuta dicha dependencia, como por ejemplo la cantidad de sesiones realizadas, los acuerdos tomados y el seguimiento requerido para verificar su cumplimiento. Es conveniente disponer de este tipo de indicadores, porque le facilitan a la Administración lograr los objetivos propuestos y establecer una adecuada rendición de cuentas.

CAUSA
La SCA no ha considerado necesario preparar índices de gestión.

RECOMENDACION
Confeccionar los índices de gestión que le permitan a la SCA disponer de criterios que contribuyan a evaluar las labores realizadas en un periodo determinado.

RESPUESTA
En la nota 2020-0003 del 13-01-14 se indicó: *“Se remitió el consecutivo No. 2020-0163-2013 de fecha 20 de diciembre de 2013, (adjunto), al Sr. Minor Arce, en donde se le solicita colaboración a Gestión Estratégica, a fin de elaborar dichos índices de gestión.* *Con fecha 07 de enero de 2014, se recibió mail del señor Minor Arce, en donde le solicita el Sr. Arnaldo González y la Sra. Gloriela Brenes, coordinar una sesión de trabajo para analizar todo el proceso de la Secretaría del Consejo y por último establecer posibles indicadores de seguimiento.* *Se está en proceso de coordinación de dicha sesión.* *Conforme avancen dichas gestiones se les comunicará lo realizado”.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 26-06-14, una funcionaria de la SCA le comunicó a la Auditora lo siguiente: *“Con instrucciones de mi Jefatura inmediata y de conformidad con lo solicitado el día de ayer vía telefónica, le informo los avances a la fecha, a fin de cumplir con las recomendaciones señaladas por la Auditoria Interna en el oficio No. 1001-0299-2013, labores que desarrolla la Secretaría Consejo de Administración.* ***...*** *La sesión de trabajo se lleva a cabo el día 20 de febrero de 2014, con la Sra. Gloriela Brenes, Arnaldo González, Ma. del Carmen García y Alejandra Aguilar, en dicha sesión se identificaron los procesos de la dependencia, las funciones y los indicadores que pueden ser evaluados. Se acordó el envío de las fichas de parametrización adaptadas las necesidades de la dependencia.* *Con fecha 22 de mayo de 2014 se envían a Gestión Estratégica vía correo electrónico las fichas de parametrización con la información solicitada”.*

2.2.5.2 Nota 1001-0195 enviada el 28 de julio

ASUNTO: *contratación Administrativa*
DIRIGIDO: Sección Salud Ocupacional

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.5.3 Nota 1001-0196 enviada el 28 de julio

ASUNTO: *contratación Administrativa*

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

RESULTADOS OBTENIDOS
De 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 2 se encuentran en ese proceso.

A) INTRODUCCION
Mediante el oficio #00009-GOB dirigido a la Auditoría Interna (en adelante AI) que fue recibido el 16-09-13, la empresa Casco Safety Sociedad Anónima (en adelante empresa Casco) indicó lo que se detalla a continuación: *"… aprovechamos para hacer la siguiente solicitud de nulidad al proceso de compra 2013PP-002516-ACL con la descripción de compra "Kit de sistema de puesta a tierra conformado para media tensión, baja tensión y monofásico"*. Aunque la atención de dicha solicitud no está comprendida entre las competencias que se definen en la legislación aplicable a las auditorías internas, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, esta Auditoría Interna estimó pertinente llevar a cabo un estudio sobre los aspectos incluidos en el oficio citado.

B) ACTIVIDADES REALIZADAS
B.1 INFORMACION UTILIZADA
Para ejecutar la labor asignada, entre otros documentos, el auditor encargado de este estudio (en adelante Auditor) revisó el expediente administrativo del concurso 2516-2013 que custodia la Sección Proveeduría (en adelante SP), así como las especificaciones técnicas definidas para esta adquisición y los correos electrónicos suministrados por la Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO), como área encargada de las gestiones relacionadas con esta compra. Debido a que durante la ejecución del estudio se determinó que la mayor parte de las actividades respectivas no estaban documentadas, los resultados obtenidos se fundamentan principalmente en información recopilada mediante entrevistas.

B.2 NORMATIVA APLICABLE
Como parte de las labores desarrolladas para ejecutar el estudio asignado, el Auditor revisó los artículos correspondientes de la normativa aplicable al caso que nos ocupa, según se detalla a continuación:

- Ley N°8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones.
- Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad (Grupo ICE).
- Normas Para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios.
- Procedimiento de Adquisición de Materiales o Servicios de Escasa Cuantía.
- Procedimiento Concurso de Adquisición.

B.3 REUNION INICIAL

El 23-09-13 el Auditor realizó la reunión de inicio del estudio con las jefaturas de la Dirección Ambiental y la SSO (José P. Cob B. y Sonia Aguilar C., respectivamente), con el propósito de comentarles de forma general los aspectos que cubriría el auditoraje que sería llevado a cabo. En esa oportunidad, estos funcionarios manifestaron que la CNFL cumplió el proceso de análisis previo al establecimiento de las especificaciones, así como lo definido en el *"Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad"* (en adelante Reglamento) para el proceso de contratación.

B.4 ENTREVISTAS

Se efectuaron entrevistas a algunos de los técnicos que participaron en las pruebas de campo y en la definición de las especificaciones, así como a la señora Alejandra Villalobos S. (funcionaria de la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas-SMOE), a los proveedores invitados al proceso que no presentaron cotización y a representantes de la empresa Casco.

C) RESULTADOS OBTENIDOS

C.1 PRUEBA DE EQUIPOS

Con base en el resultado de las entrevistas realizadas al personal correspondiente, se determinó que como producto de la necesidad imperante de sistemas de puestas a tierra por parte de las cuadrillas de la SMOE y la Sección Construcción de Obras Eléctricas, la SSO efectuó las gestiones pertinentes para atender dicho requerimiento. En ese sentido, como un paso inicial esta última dependencia solicitó la colaboración de técnicos de redes eléctricas (en adelante técnicos), para ejecutar las pruebas de campo con el equipo ofrecido por las empresas Invotor y Casco, para posteriormente definir las especificaciones correspondientes.

Las pruebas citadas se llevaron a cabo el 24-07-13 durante una suspensión de servicios en Pozos de Santa Ana, contando con la presencia de representantes de las empresas mencionadas.

En relación con este proceso, es importante enumerar las siguientes situaciones:

1. La invitación a los proveedores se realizó en forma verbal, por lo que se desconoce cuáles fueron las indicaciones brindadas referentes a los equipos que ellos debían llevar a la actividad.

2. La empresa Casco no se presentó con la totalidad de los equipos, pero según funcionarios de la CNFL debían haberlos llevado.

3. La exposición de la empresa Casco fue considerando el uso del equipo con base en sus prácticas, porque no se les había indicado la manera en que la CNFL los utiliza. Por lo tanto, podrían no haber estado equiparados con la empresa Invotor que normalmente ha suplido ese tipo de equipo.

4. Cuando se efectuaba la prueba una funcionaria de la SMOE disponía de una muestra suministrada por la empresa Invotor, pues había sido solicitada con anterioridad.

5. La SSO no elaboró un documento que evidenciara cuales fueron las pruebas que se evaluaron durante el desarrollo de la actividad.

6. Como las pruebas se ejecutaron en dos zonas de la suspensión programada con unidades de trabajo distintas, el criterio de manejo de las puestas a tierra fue diferente entre dichas unidades. Además, el proveedor que desconocía los mecanismos de instalación de las puestas a tierra que utiliza la CNFL, en la segunda oportunidad realizó las correcciones del caso y obtuvo un criterio más favorable que en el primer sitio.

7. No se establecieron roles de participación de cada uno de los funcionarios de la CNFL en la actividad, lo que podría haber originado influencia en los criterios de los técnicos que estaban valorando el uso de la herramienta.

8. La disponibilidad de repuestos de los equipos fue un tema que podría haber generado confusión entre los técnicos, especialmente porque uno de los proveedores indicó que no disponían de los mismos y tampoco se efectuó ninguna consulta posterior.

9. El 01-08-13 se realizó una actividad en el Plantel Anonos con algunos de los técnicos que participaron en la prueba del 24-07-13. En esa sesión de trabajo se disponía de los dos equipos utilizados, los cuales fueron evaluados según la percepción de cada uno de los técnicos.

10. Una vez valorados los criterios emitidos por estas personas se establecieron las especificaciones técnicas. Al respecto, no se dispone de ningún documento que incluya las razones que justifiquen la definición de cada una de las características seleccionadas.

C.2 ESPECIFICACIONES TECNICAS

El Auditor revisó las especificaciones técnicas definidas para el equipo en aspectos relacionados con las observaciones planteadas en el oficio de la empresa Casco. A continuación se mencionan las que se consideran más relevantes:

1.1 Sistema de puesta a tierra para el primario, debe incluir:

1. Dos juegos de puesta a tierra y en corto circuito trifásicos para utilizarse en sistemas aéreos de distribución, en estrella multiaterizada con tensión nominal de 2.4 KV hasta 36 KV. Corriente de corto circuito (ICC) 10 kA/1Seg.

2. Dos cables de cobre extra flexibles de 1.65 metros cada uno, forrados, para las fases (el calibre mínimo debe ser # 2 AWG o en mm2 debe ser 35 mm2 y si se quiere aún un mejor calibre podría ser #1/0 AWG o 50 mm2).

3. Un cable de cobre extra flexible de 5 metros, revestimiento de PVC, para neutro.

4. Cable construido con cobre ultraflexible de alta pureza (mínimo 99%), multihilos. Marcado del fabricante y sección del cable. Cubierta de PVC traslúcido.

5. Las terminales de cable, deben ser construidos en cobre, doble comprensión, con acople a pinza mediante tornillo y tuerca.

6. Cuatro pinzas de contacto automáticas para cables de hasta el calibre de conductor 477 MCM, tipo AAC, denominación Cosmos para fase R, S, T (A, B, C) y neutro. Pinzas deben estar identificadas según código de colores.

1.2 Detector de tensión, debe incluir:

1. Detector de tensión sonoro-luminoso, multirango a contacto con conector universal, para poner a la pértiga telescópica en fibra de vidrio y resina de dos cuerpos. Con tensión máxima de uso de 40 kV. Frecuencia: 50/60 Hz. Batería de alimentación 9 Voltios. Con auto test incorporado. Aislamiento para agua. Con estuche protector.

1.3 Plato porta pinza, debe incluir:

1. Dos platos porta pinza, con conector universal para poner a la pértiga, en acero inoxidable de cuatro pines para colocar y retirar el equipo de puesta a tierra. El plato porta pinzas debe tener 4 lengüetas y el gancho de retiro de pinzas debe llevar un pronunciamiento que facilite el retiro, y un diamante en la parte final (se adjunta fotografía).



2.1 Sistemas de puesta a tierra para el secundario, debe incluir:

1. Dos sistemas de puesta a tierra para líneas secundarias, para baja tensión de 120 hasta 600 V. La corriente de corto circuito 6 KA/1seg. El calibre mínimo debe ser # 2 AWG o en mm2 debe ser 35 mm2 y si se quiere aún un mejor calibre podría ser #1/0 AWG o 50 mm2.

2. Pinzas automáticas (dos para cada una de las fases, y una para neutro). Cada una con una pértiga para baja tensión de 45 cm.

3. Cable de cobre de conexión entre pinza y pinza de 16 mm2, 1m de longitud cada uno, forrados en PVC rojo.

2.2 Medidor de baja tensión, debe incluir:

1. Medidor de baja tensión (DETEX 911-EX), detección y control de niveles de tensión de 6 a 690 V, indicar el nivel de tensión mediante encendido de diodos y una señal sonora. Controlar la continuidad de un corto circuito eléctrico sin tensión, además debe buscar la fase o el neutro mediante método unipolar, debe determinar polaridades, con prueba de funcionamiento, a través de un corto circuito entre las puntas de contacto, los diodos se encienden y proporcionan una señal sonora.

Como resultado de la revisión de las especificaciones técnicas detalladas en los puntos anteriores, se observó que estas son coincidentes con las que corresponden a los productos que distribuye la empresa Invotor. Ejemplo de ello son las características de marcas específicas, tipo de cubiertas, sistema para portar las pinzas, color de forros, entre otros.

C.3 ENTREVISTAS REALIZADAS

A continuación se indican los aspectos más relevantes que manifestaron las personas correspondientes durante las entrevistas realizadas:

C.3.1 TECNICOS DE REDES ELECTRICAS

a) ALEXANDER CORDERO

1. Cuando se efectuó la prueba, los equipos eran de dos tipos diferentes y uno se mantenía como el que normalmente tienen las cuadrillas en una versión mejorada, el cual en todos sus extremos tenía buenas condiciones, excepto en algunos detalles que se pueden mejorar por parte del proveedor. Sin embargo, para el otro caso los representantes de la empresa no estaban preparados para la prueba, pues no disponían de todos los implementos necesarios para efectuarla, por lo que la CNFL le facilitó una mano mecánica para que pudiesen colocar las puestas a tierra. En el proceso se observó que se despuntó una pinza cuando las manipulaba el funcionario de la empresa, lo que deja mucho que pensar con este tipo de equipo. Al consultar sobre los repuestos, la primera indicó que se dispone de todas las partes de la tierra, mientras que la empresa Casco indicó que no tienen el repuesto y en el caso de fallar, debe ser adquirida toda la puesta a tierra.

2. En todo momento fueron considerados los criterios manifestados por los funcionarios a cargo de las pruebas por parte de la CNFL.

b) ARMANDO FALLAS

1. En relación con los equipos, ambos en la forma de colocación de las puestas a tierra no eran complejos. Sin embargo, en el caso del proveedor que las presentó en forma de torre (empresa Casco) si no se colocaban y se requería desarmar, tiende a ser más peligroso que el otro equipo. Asimismo, no traían los bastones para la colocación de las tierras, el detector de corriente

y se despuntó una pieza en la manipulación por parte del funcionario de la empresa.

2. Si fueron considerados los criterios en todo momento.

3. En términos generales los equipos estaban bien y solo se hicieron algunos comentarios como el color de las pinzas para el caso de Invotor que es el mismo que utiliza la CNFL actualmente, el cual es necesario para identificar el orden de colocación, así como el gancho de retiro que requiere mayor curva, aspectos que según los representantes de la empresa no tienen mayor dificultad; el otro equipo no tenía ese problema porque es en torre y se debía seguir un orden.

4. No se presentó ninguna situación por parte de funcionarios de la CNFL que insinuara favoritismo hacia algún tipo de equipo.

c) YAROL VARGAS

1. Solo le suministraron un tipo de equipo a probar que correspondió a la empresa Casco, el cual considera muy práctico. Además indicó que al momento de probar la puesta a tierra ya no estaba pegada a ningún carrete como sucedió con los otros casos, los considera livianos y sobre el otro no puede opinar.

2. En el momento de efectuar las pruebas en el campo manifestó su criterio y no participó en la actividad de Anonos, pues se encontraba en una suspensión programada.

3. Lo único que observó fue la participación de la señora Alejandra Villalobos S., funcionaria de la SMOE quien hacía mención sobre el otro sistema, pero sin mayor transcendencia.

d) ALEJANDRA VILLALOBOS

Ante la ausencia de las puestas a tierra por parte de las cuadrillas de la SMOE, estaba en un proceso de análisis de las distintas opciones existentes en el mercado, por lo que con anterioridad a la prueba le había solicitado a Invotor un kit de puestas a tierra para revisarlas, llevarlas al campo y ponerlas a prueba con los técnicos. Como se presentó la participación activa de la SSO, el día de la prueba llegó otro proveedor invitado a participar, pero por esa razón es que nosotros portábamos el equipo de un proveedor. Ante el reclamo de un representante de la empresa Casco, se dejó de tener una participación activa y los proveedores continuaron los preparativos para la prueba.

C.3.2 PROVEEDORES INVITADOS QUE NO COTIZARON

a) CIFSA (CRISTIAN CEDEÑO)

Lo que solicitó la CNFL no se tiene, pues los sistemas disponibles corresponden a tierras con bastones que van colocados en condiciones diferentes.

b) SATEC (JUAN ARIAS)

No se participó porque ninguno de los fabricantes que tienen para distribuir, posee ese tipo de producto con esas especificaciones y tienen otra variedad de tierras.

c) CRUZ VERDE **(**GEOVANNY BRENES)

No se les invitó. Además, según las especificaciones que nos indica ese tipo de equipo no es el que normalmente distribuyen.

C.3.3 PERSONAL DE LA EMPRESA CASCO

1. Las especificaciones técnicas de las puestas a tierra solo podrían ser atendidas por a lo sumo tres proveedores en el país.

2. Los equipos solicitados corresponden a sistemas que ya casi en ningún lugar los utilizan y conforme estos avanzan se van simplificando, con el propósito de lograr una mejor eficiencia y seguridad en la labor de los operarios. Ejemplo de esto es el caso de las puestas a tierra que solicitan en un plato y si al operario se le vuelca todas las pinzas caen al suelo, a diferencia del sistema nuestro que se ubica en torre y aunque se vuelque no se van a salir.

3. La invitación fue verbal y nos comunicaron que lleváramos las puestas a tierra que teníamos a disposición para una prueba en el campo. Al consultarle sobre la pértiga a un funcionario de la SSO, este indicó que por lo incómodo de llevarla nos facilitarían una de ellas, pero no mencionó sobre otro tipo de equipo o aditamento.

4. Referente a los repuestos, manifestamos que en todo momento disponemos de los mismos en cualquiera de sus partes que requiriesen sustitución; por el contrario, al momento de la prueba el otro oferente indicó que ellos no disponen de pinzas para repuestos.

5. En ningún momento se presentó alguna quebradura en una de las pinzas, si se notó que estuviera picada se debe principalmente al tiempo de estar utilizándola para pruebas, porque no correspondía a equipos totalmente nuevos.

C.4 NORMATIVA

Referente a los requisitos previos de los concursos de adquisición, en el artículo N° 7 de las “Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios”, se establece lo siguiente:

“… Cada dependencia dejará en sus archivos, toda la información relacionada con los concursos de adquisición y escasa cuantía, iniciándose con la elaboración del Plan Operativo Institucional.

Es deber de los funcionarios que formulan los requerimientos (carteles), para la contratación de bienes y servicios, el mantener evidencia documental de todas las gestiones referidas a los estudios, análisis y otros aspectos; que se realizan previos a la elaboración de la solicitud de contratación (SIACO). Entre otros, es necesario hacer constar el razonamiento llevado a cabo sobre aquellos requisitos esenciales exigidos de cumplimiento obligatorio (clausulas invariables), de manera que cada característica definida quede ampliamente justificada; lo anterior permitirá atender las solicitudes de aclaración o revisión que se presenten antes, durante o posterior al proceso de contratación, de forma tal que permitan sustentar las respuestas emitidas para esos efectos”.

Es importante mencionar que no se suministró documentación que respalde las gestiones efectuadas por el área técnica durante el desarrollo de las pruebas de campo, el análisis de los equipos y la definición de las especificaciones.

C.5 PLAZO Y COSTO

En un detalle preparado por la SSO y entregado al Auditor con la información de las dos ofertas presentadas para el concurso, se puede observar que Invotor no cumple el plazo de entrega. Además, el precio ofrecido por Invotor es US $94.335,00 y el de Casco US $41.038,20; lo que representa una diferencia de 129%.

C.6 VARIACION DE ESPECIFICACIONES EN NUEVO CONCURSO

En la nota N° 2505-115 del 26-09-13, la jefatura de la SSO le solicitó al jefe de la SP lo siguiente:

“Luego de analizar las ofertas presentadas, por lo oferentes para la ADQUISICIÓN DE SISTEMAS DE PUESTA A TIERRA, PARA LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELECTRICA, DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A., según SIACO 1579, la Sección Salud Ocupacional, solicita declarar desierto el cartel, fundamentado en las siguientes observaciones:

La empresa Casco Safety, S.A., no cumple con las especificaciones técnicas del producto, requeridas en el cartel.

La empresa INVOTOR, S.A., no cumple con la fecha de entrega y el costo ofertado supera el presupuesto asignado.

Las razones anteriores son objeto para no adjudicar".

Asimismo, en la nota N° 2505-116 del 27-09-13 la jefatura de la SSO le comunicó al jefe de la SP lo siguiente:

"*Con el objeto de continuar el concurso para la recepción de ofertas de compra de los sistemas de puestas a tierra, solicitado en el SIACO 1579, se adjuntan las especificaciones técnicas que se deberán distribuir a los oferentes que invite la Sección Proveeduría.*

Por la especialización del pedido, se recomienda hacer la compra fuera del Mer-Link, se sugiere invitar a los oferentes: Electroval, Casco Safety, S.A., CIFSA, S.A., e INVOTOR S.A.".

Referente a las especificaciones incorporadas mediante la nota citada, a continuación se detallan algunas variaciones efectuadas, así como los respectivos comentarios formulados por el Auditor:

a) Condiciones generales

8 *Declaraciones juradas y certificaciones:*
…
c) De no entregar la muestra del sistema de puestas a tierra, el oferente deberá presentar declaración jurada, de cumplimiento en la entrega del producto según requerimiento de las especificaciones técnicas del kit emitidas en el presente cartel, así como el cumplimiento de las especificaciones presentadas en su oferta.

Comentario: se incorporó el inciso detallado.

b) 12.1 Plazo de entrega

… En ningún caso la oferta podrá considerar un plazo mayor a 50 días naturales después de dada la orden de compra.

Comentario: las anteriores especificaciones consideraban un plazo de 45 días.

c) 12.2 Lugar de entrega

Los equipos deberán ser entregados en el Almacén del Plantel Anonos de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., ubicado del Colegio Médico y Cirujanos de Costa Rica, 1 kilómetro oeste, carretera vieja a Escazú, San José Costa Rica".

Comentario: se efectuó el cambio de lugar de entrega, en las primeras especificaciones se solicitaba entregar el producto en las oficinas de las SSO.

d) Requisitos técnicos

1.1 Sistema de puesta a tierra para el primario, debe incluir:

…

Dos cables de cobre extra flexibles de 1.65 metros cada uno, forrados, para las fases. (el calibre mínimo debe ser # 2 AWG o en mm2 debe ser 16 mm2 y si se quiere aún un mejor calibre podría ser #1/0 AWG)".

Comentario: en relación con la especificación anterior se disminuyó de 35 mm2 a 16 mm2.

e) 1.3 Pértiga telescópica, debe incluir:

Una pértiga telescópica de dos cuerpos, en fibra de vidrio y resina, extendida: 300 cm, retraída 115 cm. Debe contener un gancho a 30 cm del borde superior, esto para sujetarla en la línea. Con estuche protector. Ensayo tramo punta de acuerdo a norma IEC 60855.

Comentario: en la especificación anterior se solicitaba una medida de 200 cm y se modificó a 300 cm.

f) 2.1 Sistemas de puesta a tierra para el secundario, debe incluir:

Dos sistemas de puesta a tierra para líneas secundarias, para baja tensión de 120 hasta 600 V. La corriente de corto circuito 6 KA/1seg. El calibre mínimo debe ser # 2 AWG o en mm2 debe ser 16 mm2 y si se quiere aún un mejor calibre podría ser #1/0 AWG o 50 mm2.

Comentario: en la especificación anterior se solicitaba una medida de 35 mm2 y se modificó a 16 mm2. Cabe señalar que las especificaciones del equipo presentados en la oferta del proveedor Invotor corresponden a 16 mm2.

g) 2.2 Medidor de baja tensión, debe incluir:

Medidor de baja tensión: detección y control de niveles de tensión de 6 a 690 V, indicar el nivel de tensión mediante encendido de diodos y una señal sonora.

Comentario: en la especificación anterior se solicitaba un medidor de tensión DETEX 911-EX. Aunque este nombre se eliminó en las nuevas especificaciones, las características se mantienen igual.

h) 3.1 Sistema de puesta a tierra para monofásico, debe incluir:

Un cable de cobre extra flexibles de 16 mm^2 de 5.00 metros cada uno, forrados, para las fases.

Comentario: en relación con la especificación anterior se disminuyó de 35 mm2 a 16 mm2.

Referente a las variaciones mencionadas en los puntos anteriores, el 01-10-13 un representante de la empresa Casco acudió a la oficina de la AI a manifestar su disconformidad con el manejo de la contratación, indicando que la ampliación del plazo es el que la competencia requería para poder adjudicarle, así como otros pequeños detalles de las especificaciones que también fueron modificados y que a todas luces violentan el principio de transparencia.

En atención de una consulta del Auditor el 01-10-13, la jefatura de la SSO manifestó que el cambio de los calibres de los cables se debe a un tema de definición por parte del jefe del Departamento Redes Eléctricas en la primera contratación, pues los técnicos no estaban de acuerdo con el peso que eso representaría en las puestas a tierra porque esto podría ocasionar un mayor desgaste físico de los funcionarios. Ante esta justificación y considerando que en varias ocasiones al día deben efectuar la colocación de estos equipos, se tomó la decisión de bajar el calibre.

Es importante mencionar que estos aspectos se tramitaron en forma verbal y no existe un documento que incluya el razonamiento utilizado para justificar las modificaciones llevadas a cabo.

D) CONCLUSIONES

Con fundamento en la revisión de la información recopilada durante el estudio y las respectivas pruebas llevadas a cabo, se determinaron las siguientes conclusiones:

1) La SSO no emitió una invitación formal a los potenciales proveedores para que participaran en las pruebas de campo, en la cual se detallaran todas las indicaciones referidas al equipo necesario y cómo sería realizada la actividad.

2) Los dos proveedores invitados efectuaron las pruebas de los equipos en condiciones distintas, lo que podría haber puesto en desventaja a uno de ellos en relación con el otro que a través del tiempo ha suministrado dichos equipos a la CNFL, principalmente por la costumbre de uso por parte de los técnicos.

3) La participación de una funcionaria de la SMOE en el proceso de pruebas en el campo con los equipos de un determinado proveedor, no se considera conveniente.

4) La SSO no evidenció por escrito los aspectos evaluados de cada uno de los equipos durante la prueba en campo, ni los resultados obtenidos en esa oportunidad.

5) No se suministró ningún documento que evidenciara el análisis efectuado para respaldar la elaboración de las especificaciones técnicas.

6) Las especificaciones técnicas no podían ser atendidas por tres de las empresas invitadas por la SP que no presentaron oferta, según lo que manifestaron en las consultas telefónicas efectuadas.

7) Las especificaciones no hacen referencia a la disponibilidad de repuestos que deberían ofrecer los proveedores, aspecto que fue mencionado en el análisis realizado por los técnicos. Asimismo, durante el desarrollo de las pruebas en el campo podría haber existido confusión por parte de los técnicos en relación con cuál de los proveedores manifestó que no disponía de repuestos para los equipos.

8) La poca participación de otros proveedores y las especificaciones definidas podrían originar el alto costo que cotizó la empresa Invotor en el primer concurso, pues representa 129% adicional al precio ofrecido por la otra empresa.

9) Debido a que la SSO solicitó “declarar desierto el cartel”, se tramitó un nuevo concurso en el que se variaron algunas especificaciones.

10) Se considera que la justificación que indica la SSO para no realizar la compra utilizando el Mer-Link es insuficiente, pues solamente se anota: “por la especialización del pedido”.

11) La ausencia de documentación para respaldar el análisis de los equipos, el resultado de las pruebas de campo efectuadas y la definición de las especificaciones técnicas por parte de la SSO en relación con el proceso de la contratación de las puestas a tierra, podría afectar la credibilidad sobre la transparencia de los concursos que tramita la CNFL.

E) RECOMENDACIONES

1) Elaborar un instructivo que describa las actividades previas que deben ser desarrolladas en los concursos de escasa cuantía. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario considerar asuntos relacionados con cursar una invitación formal a los posibles oferentes; definir los aspectos que serán evaluados y los equipos que tienen que presentar las empresas; efectuar las pruebas en condiciones similares y con la participación de los mismos funcionarios; determinar el personal que asistirá a esa actividad y cuál será el rol de cada uno de ellos; documentar los resultados obtenidos y el análisis que respalda la selección de las especificaciones técnicas; así como establecer los repuestos que deben ser suministrados al tramitar la compra. Es conveniente realizar el seguimiento para lograr que dicho documento se encuentre disponible a la brevedad.

RESPUESTA

En la nota 3251-1592 del 01-11-13 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Ya se realizó gestión con Análisis Administrativo, para incluir lo solicitado en la presente recomendación; como evidencia tenemos lo requerido mediante correo electrónico enviado el 25 de octubre, se adjunta copia del mismo (ver anexo número 1).	*José Antonio Salas Monge*	*Fue ejecutado el 25 de octubre del 2013"*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 11-07-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

"Le indico que este documento ha cambiado de nombre y se llamará "Elaboración de los requerimientos para los concursos de adquisición y contrataciones por escasa cuantía". No obstante lo anterior, el señor Marvin Céspedes G., jefe de la Dirección Administrativa, sugirió que el documento se dividiera en dos instructivos. Estamos a la espera de la respuesta de José A. Salas Monge a dicha propuesta, de acuerdo con el correo adjunto, el cual incluye el proceso de aprobaciones del documento".

...

3) Realizar las acciones que correspondan para que en los concursos que determinen no será utilizado el sistema Mer-Link, la justificación que se incluya en el expediente respectivo debe ser debidamente razonada.

RESPUESTA

En la nota 3251-1592 del 01-11-13 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"De las dependencias escogidas para realizar el plan "piloto" se está justificando las que por su naturaleza no son incluidas de momento en "MERLINK", justificación que es elaborada por el solicitante y valorada por la Proveeduría para su aprobación.	*José Antonio Salas Monge, Arnoldo Barboza Araya y Guillermo Chinchilla Zúñiga*	*Está en ejecución".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los documentos correspondientes (la información incluida en el correo electrónico 10-07-14 emitido por la jefatura de la SP al Auditor y los SIACOS 48 y 938 del 12-12-13 y 09-06-14, respectivamente), se determinó que la dependencia solicitante efectúo la justificación razonada del porque no se utilizó el sistema Mer-Link. Sin embargo, en la revisión de los expedientes de contratación no se incluyó el documento citado.

2.2.5.4 Nota 1001-0201 enviada el 30 de julio

ASUNTO: *programa ético institucional*
DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada se encuentra en proceso de aplicación.

A) CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES

OBSERVACION

En los carteles que se preparan para efectuar contrataciones de bienes y servicios, no existe un apartado que establezca que los proveedores deben presentar una declaración jurada manifestando su conocimiento de los

requerimientos de conducta ética de la CNFL.

CAUSA

En el correo electrónico del 13-11-13, la jefatura de la Sección Proveeduría le comunicó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

"...Las únicas declaraciones que se solicitan son las relacionadas con la CCSS, FODESAF y sobre el tema de las prohibiciones".

En el correo electrónico del 29-11-13 un funcionario de la Oficina de Género y Valores manifestó lo siguiente:

"...Esta actividad inicia el proceso de concienciación a nivel interno para las personas compradoras tengan presente la importancia del apego a los valores institucionales como lo es la transparencia adicionalmente, se constituye la base para la creación de lo que será la confección para el siguiente año del Código de Ética y Conducta a Proveedores."

RECOMENDACION

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que realice el seguimiento que le permita a la Administración disponer del "Código de *Etica y Conducta a Proveedores"* en un plazo razonable. Es conveniente mantener respaldo documental que evidencie las acciones llevadas a cabo sobre el particular.

RESPUESTA

En la nota 2040-0018 del 05-02-14 se indicó:

"… se procede a la programación de las actividades necesarias para establecer y dar seguimiento a la confección del código solicitado.

A continuación un resumen de dichas actividades:

1. *Análisis de la legislación aplicable: para conocer los requisitos legales aplicables y para generar acciones diferenciadoras, a realizarse durante el mes de febrero 2014.*
2. *Conformación de un equipo de gestión con el fin de reunir personal con criterios técnicos para la toma de decisiones integrales, a realizarse durante el mes de marzo 2014.*
3. *Identificación y evaluación de los proveedores clave del negocio, para elaborar el Código de Ética y Conducta de Proveedores, a realizarse durante el mes de marzo 2014.*
4. *Realización de actividades de interacción y retroalimentación, en aras de conocer criterios importantes que sean a su vez oportunidades de mejora, a*

realizarse durante el mes de abril de 2014.

5. *Preparación de un borrador del Código de Ética y Conducta de Proveedores, para ser sometido a validación y mejoras, a realizarse durante el mes de mayo 2014.*
6. *Realización de auditorías de cumplimiento para la verificación de lo establecido en el Código de Ética y Conducta a Proveedores, a realizarse durante el mes de junio 2014.*
7. *Elaboración, seguimiento y monitoreo de planes de acción y desarrollo de controles para responder a las necesidades cambiantes del mercado, a realizarse durante el mes de julio 2014.*
8. *Formación de proveedores y cliente interno, para ello se programan actividades de formación en los contenidos del Código de Ética y Conducta a Proveedores, a realizarse durante el mes de enero 2015.*
9. *Comunicación: Se desarrollarán actividades de comunicación para retroalimentación entre las partes involucradas, a realizarse a partir de marzo 2014.*

Adjunto:

Cronograma de actividades a realizar y correo de solicitud de apoyo para la realización de estudio de proveedores".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 04-07-14, la jefatura a.i. de Asesoría Gerencial le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"…Se espera tener un primer borrador del Código de Ética y Conducta a Proveedores en el lapso de tres meses aproximadamente".*

2.2.5.5 Nota 1001-0202 enviada el 30 de julio

ASUNTO: *gestión estratégica empresarial*

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

RESULTADOS OBTENIDOS
De 11 recomendaciones formuladas, 8 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso.

C) ACTUALIZACION DE RIESGOS
OBSERVACION
El Archivo Institucional identificó el riesgo denominado *"Transformador instalado cerca del Archivo Central",* al cual le asignó un nivel controlado alto porque

consideraron que existe la posibilidad de que se pueda generar un evento. Sin embargo, en el informe de las medidas de tratamiento para el 2011, se observó que este caso no refleja porcentaje de avance. Cabe indicar que el transformador se localiza a unos 40 metros de la dependencia mencionada, por lo que es conveniente la revisión del riesgo identificado.

CAUSA

En el correo electrónico del 10-05-13, la Encargada le comunicó al Auditor lo siguiente:

"Para considerar la ubicación del transformador como riesgo, se utilizó el artículo 68 inciso b) del reglamento a la Ley 7202. Que señala "Deberán tomar en cuenta para la conservación de sus documentos factores físicos, químicos y biológicos…." No obstante consideró que en su momento se analizó muy rápido y se sobredimensionó el riesgo.

Pero se va hacer la consulta a Sistemas de Potencia…".

RECOMENDACION

Girar instrucciones por escrito a la Encargada, para que a la brevedad efectúe la consulta respectiva al Departamento Sistemas de Potencia, de manera que se cuente con el criterio técnico que permita determinar si el riesgo citado podría afectar las instalaciones cercanas. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 7320-0012 del 04-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se envió nota al Jefe del Departamento de Sistema de Potencia con fecha 17 de junio del 2013 y respondió que no era responsable de ese transformador. Con esa misma fecha se remitió al Jefe del Departamento de Redes eléctricas, y estamos a la espera de la respuesta.	*Santiago Morales H.*	*Ejecutado".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 18-07-14, la Encargada le comunicó al Auditor lo siguiente:

"…se consultó al Departamento de Redes Eléctricas sobre las medidas de prevención establecidas en un eventual percance en el transformador en referencia. A la fecha no se ha recibido respuesta del Depto. de Redes Eléctricas…".

Asimismo, mediante la nota 2100-0382 del 21-07-14 la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le solicitó nuevamente al jefe del Departamento Redes Eléctricas lo siguiente:

"El Archivo Central, como parte de la identificación y análisis de riesgos asociados a la documentación que se custodia en la oficina que se encuentra contiguo a la Sección Proveeduría, incorporó la posibilidad de que el transformador ubicado cerca de dichas instalaciones pudiera ser causante de una posible pérdida de información, principalmente por un incendio.

Con el propósito de valorar si realmente esto es un riesgo probable, le agradeceríamos su colaboración para que nos brinde el criterio con respecto a la posibilidad de que el transformador citado pueda generar este tipo de situación o riesgo para la documentación.

Cabe señalar que esta gestión responde a una consulta realizada por la Auditoría Interna".

...

F) VISION INSTITUCIONAL DESACTUALIZADA
OBSERVACION
El texto de la "Visión" que se muestra en la Soda del Plantel Anonos y del Edificio Cincuentenario se encuentra desactualizado; pues no corresponde a la versión oficial que se muestra en la Intranet.

CAUSA
En el correo electrónico del 06-09-13, la encargada de administrar el plan estratégico le comunicó al Auditor lo siguiente: *"De acuerdo a las fotografías enviadas de los dos planteles la información de la Visión está desactualizada.* *Se le estará informando al Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, dependencia responsable de mantener la información correcta del hallazgo detectado, para que hagan una revisión de la información que está en cada uno de los planteles, y procedan a realizar los ajustes correspondientes.* *A la fecha no existe un control establecido, lo que se va hacer para sistematizar el*

Control de estos cambios es que cada vez que se vea la Misión y Visión y tengan un cambio o ajuste mayor, se le enviará nota formal a la jefe del Departamento de Prensa y Relaciones Públicas y se le solicitará que hagan los cambios pertinentes en los puntos donde la información esté desplegada, así mismo, que siempre indique la fecha de la versión vigente."

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que coordine con Prensa y Relaciones Públicas la actualización del contenido de la *"Visión"* que se informa en los sitios mencionados.

RESPUESTA

En la nota 7320-0012 del 04-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Enviar nota por escrito a la Jefatura del Departamento de Prensa y Relaciones Públicas para que se actualice la información de la Visión en el Plantel de Anonos y el Edificio Cincuentenario con la Versión Oficial.	*Gloriela Brenes Redondo / Minor Arce Achí*	*7 días hábiles a partir del envío de esta nota de respuesta al AUD"*

RECOMENDACION

2) Solicitar por escrito a Prensa y Relaciones Públicas, la colaboración para que verifiquen que el texto de la Misión y Visión institucional que se publica en diferentes instalaciones de la CNFL, se encuentra actualizado. También es necesario indicarles que con base en los resultados obtenidos, apliquen las medidas que correspondan; así como que respalden en un documento las acciones realizadas sobre el particular.

RESPUESTA

En la nota 7320-0012 del 04-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"En la misma nota que se enviará para la corrección de la Visión en los Centros de trabajo mencionados en el punto 1, se solicitará a esta dependencia la verificación de que en los demás centros de trabajo	*Gloriela Brenes Redondo / Minor Arce Achí*	*7 días hábiles a partir del envío de esta nota de respuesta al AUD"*

esté debidamente actualizado el texto de la Misión y la Visión y se apliquen las medidas necesarias, y que se nos envíe un informe de lo realizado.		

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 03-07-14, una funcionaria de Gestión Estratégica le comunicó al Auditor lo siguiente: *"… le informamos que por parte de Gestión Estratégica se envió nota mediante oficio 7320-0017-2014 a la Señora, Rocío Pérez Sáenz, jefa del Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, en la cual se le hizo ver el hallazgo de la Auditoría y a la vez se le solicitó la corrección inmediata, según consta en nota adjunta.* *Hacemos la observación que a la fecha no se ha recibido por parte de esta dependencia ninguna respuesta a la misiva enviada. Como parte de este seguimiento se procederá a remitir nota a esta dependencia a fin de que se nos indique las acciones tomadas…".* **En la visita realizada el 03-07-14 a la Soda del Plantel Anonos y al Edificio Cincuentenario, el Auditor observó que el texto de la "Visión" todavía se mantiene desactualizado, pues no corresponde a la versión oficial que se muestra en la Intranet.**

2.2.5.6 Nota 1001-0203 enviada el 30 de julio

ASUNTO: *control interno institucional*
DIRIGIDO: Gestión Estratégica

RESULTADOS OBTENIDOS
De 5 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 4 se encuentran en proceso de aplicación.

B) PLANES DE ACCION DE CONTROL INTERNO
OBSERVACION
El Comité Técnico de Control Interno tiene la práctica de efectuar verificaciones en sitio, para comprobar el cumplimiento del avance de los planes de acción en las diferentes dependencias. Sin embargo, se determinó que en la Sección Trámite y Nómina, Soporte Gerencial y el Área Soporte Administrativo de Redes Eléctricas, en el primer y segundo trimestre del 2013 no se había realizado esta actividad.

CAUSA
En el correo electrónico del 19-12-13, la Encargada de esta actividad (en adelante Encargada) le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…Control Interno todos los años, como parte de su programa de trabajo, efectúa la revisión física de la evidencia que respalda el cumplimiento de los planes de acción de las dependencias. Para este 2013, dicha actividad se realizó en el mes de octubre anterior para cuyos efectos se tomó una muestra de 32 dependencias…* *… las tres dependencias que usted indica fueron consideradas dentro de la muestra seleccionada…".* Cabe indicar que no se determinó la existencia de respaldo documental para evidenciar que en el primer semestre de 2013, el Area Control Interno hubiera comprobado el avance de los planes de acción.

RECOMENDACIONES
1) Solicitar por escrito a la Encargada, que debe revisar el cumplimiento de los planes de acción en las dependencias citadas. Con base en los resultados obtenidos al realizar esa labor, aplicar las medidas que correspondan.

RESPUESTA
En la nota 7320-0009 del 04-02-14 se indicó: *"En relación con la nota supra citada adjunto para lo que corresponda los correos electrónicos mediante los cuales se giran las instrucciones a las Licenciadas Lupita Salazar y Eugenia Monge encargadas del Comité Técnico de Control Interno y del GIR, respectivamente. Dado que la planificación de las actividades concretas requieren análisis, se le estará remitiendo en el menor corto tiempo posible los planes de acción respectivos como evidencia de acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna".*

RECOMENDACION
2) Recordar por escrito a la Encargada, que periódicamente deben efectuar verificaciones físicas del cumplimiento de los planes de acción de las dependencias, para lo cual es conveniente preparar un cronograma de actividades con la programación respectiva. Asimismo, es necesario evidenciar los resultados obtenidos al realizar esa labor.

RESPUESTA
En la nota 7320-0009 del 04-02-14 se indicó:

“En relación con la nota supra citada adjunto para lo que corresponda los correos electrónicos mediante los cuales se giran las instrucciones a las Licenciadas Lupita Salazar y Eugenia Monge encargadas del Comité Técnico de Control Interno y del GIR, respectivamente. Dado que la planificación de las actividades concretas requieren análisis, se le estará remitiendo en el menor corto tiempo posible los planes de acción respectivos como evidencia de acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna”.

C) AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO
OBSERVACION
No se suministró evidencia que permitiera determinar si en la Gerencia General, se efectúa la autoevaluación de control interno anual y se prepara el plan de acción para mejorar los procesos respectivos.

CAUSA
En el correo electrónico del 21-10-13, la Encargada le comunicó al Auditor lo siguiente: *"... 2) Hasta este año 2013 se está proponiendo incluir a la Gerencia dentro del proceso de autoevaluación. Sin embargo, no ha sido aprobado...".*

RECOMENDACION
Solicitar por escrito a la Encargada, que realice las gestiones que correspondan para lograr el cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente, en relación con la aplicación de la autoevaluación anual de control interno en las dependencias de la CNFL.

RESPUESTA
En la nota 7320-0009 del 04-02-14 se indicó: *“En relación con la nota supra citada adjunto para lo que corresponda los correos electrónicos mediante los cuales se giran las instrucciones a las Licenciadas Lupita Salazar y Eugenia Monge encargadas del Comité Técnico de Control Interno y del GIR, respectivamente. Dado que la planificación de las actividades concretas requieren análisis, se le estará remitiendo en el menor corto tiempo posible los planes de acción respectivos como evidencia de acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna”.*

D) INFORMES DE CONTROL INTERNO
OBSERVACION
No se suministró evidencia que permitiera comprobar que al Consejo de Administración, se está presentando un informe que refleje el nivel de

cumplimiento de los planes de acción relativos al control interno de las direcciones de la CNFL, según se establece la normativa vigente.

CAUSA

En el correo electrónico del 29-10-13, una funcionaria de la Secretaría del Consejo de Administración le comunicó al Auditor lo siguiente:

"...las Direcciones no presentan informes de actividades al Consejo de Administración, al menos que algún Directivo lo solicite".

RECOMENDACION

Realizar las gestiones necesarias para que periódicamente se presente al Consejo de Administración, el avance de los planes de acción de las direcciones de la CNFL, los cuales se preparan con base en los resultados de la autoevaluación de control interno. Es conveniente documentar las acciones llevadas a cabo sobre el particular.

RESPUESTA

En la nota 7320-0009 del 04-02-14 se indicó:

"En relación con la nota supra citada adjunto para lo que corresponda los correos electrónicos mediante los cuales se giran las instrucciones a las Licenciadas Lupita Salazar y Eugenia Monge encargadas del Comité Técnico de Control Interno y del GIR, respectivamente. Dado que la planificación de las actividades concretas requieren análisis, se le estará remitiendo en el menor corto tiempo posible los planes de acción respectivos como evidencia de acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna".

SITUACION ACTUAL DE LAS CUATRO RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 24-07-14, la jefatura de Gestión Estratégica le comunicó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente:

"…debido a disposiciones empresariales, la Sra Salazar labora a partir de esta semana en la Sección Almacén. En su lugar asume la coordinación de Control Interno la Lic. Arlyn García. Es de nuestro interés que lo que se consigne y se desarrolle para cumplir con lo indicado en el AUD sea adecuadamente conocido y analizado por la Lic. García quién a fin de cuentas será la responsable directa de lo que se establece en el Plan de Acción respectivo.

Con base en lo anterior, según comentamos vía telefónica, lo más sano en las circunstancias actuales es que lo relacionado con este AUD sea verificado en la próxima valoración de seguimiento que realice la Auditoría Interna. Lo importante es que casi la totalidad está cumplido al día de hoy…".

2.2.5.7 Nota 1001-0217 enviada el 07 de agosto
ASUNTO: *gestión ambiental*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.5.8 Nota 1001-0221 enviada el 08 de agosto
ASUNTO: *gestión ambiental*
DIRIGIDO: Dirección Ambiental

RESULTADOS OBTENIDOS
De 28 recomendaciones formuladas, 20 fueron atendidas, 4 se encuentran en ese proceso y 4 pendientes de aplicar.

B) PLAN DE MANEJO PARA PROTECCION DEL BOSQUE
OBSERVACION
En la evaluación técnica del proyecto (en adelante evaluación) *"Bosque Muñoz Zumbado*" que fue realizada en agosto de 2012 por un funcionario del DRN, se indican incumplimientos del plan de manejo formulado en octubre de 2012. Esta situación se originó porque el documento citado se entregó al responsable de controlar los pagos hasta el 20-11-12, aproximadamente tres meses después de elaborado, lo cual se considera inconveniente porque no existe la seguridad de que los aspectos determinados fueron corregidos. Sin embargo, se cancelaron US $ 664,60 por concepto de PSA a FONAFIFO. Un caso similar al comentado ocurrió con dos inspecciones llevadas a cabo el 19-07-13 en la cuenca Aranjuez, cuyos resultados se entregaron hasta el 16-10-13. Cabe mencionar que existen tres evaluaciones del 2011, cuatro del 2012 y cinco del 2013, en algunas de los cuales se indican incumplimientos del plan de manejo. Debido a que los pagos respectivos no han sido efectuados, es necesario analizarlos para determinar si ameritan suspender la erogación.

CAUSAS
El funcionario encargado de realizar las evaluaciones (en adelante encargado), manifestó que el atraso de los informes se debe a que los que corresponden al 2012 estaban esperando que el encargado del sistema de información

geográfico en el DRN le entregara los mapas georeferenciados de la visita, mientras que en el caso del 2013 el desfase fue ocasionado por cargas de trabajo. También indicó que los incumplimientos del plan de manejo por parte del propietario de la finca, se origina porque la supervisión del regente forestal es inadecuada.

...

RECOMENDACION
2) Solicitar por escrito al funcionario encargado, que antes de autorizar el PSA analice el resultado de los informes correspondientes. Con base en los resultados obtenidos, determinar si el pago respectivo procede o debe ser retenido.

RESPUESTA
En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Instruir al colaborador asignado, para que, tras recibir los informes del área del DRN y las facturas y documentos del FONAFIFO, realice una evaluación con respecto al cumplimiento de las medidas definidas para valorar la aplicación del pago y comunicar la recomendación correspondiente a la Jefatura del Departamento.	*Jefe DRN*	*22 de enero 2014".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de la nota 2501-0092 del 11-07-14, el jefe del DRN le giró instrucciones al encargado del seguimiento contrato CNFL-FONAFIFO para que atendiera el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no suministraron evidencia de la realización de informes de la evaluación.

...

H) RECOLECCION DE DESECHOS
OBSERVACION
En relación con la contratación de la empresa WPP Comercial, Reciclaje y Recolección de Desechos Comerciales S.A. (en adelante WPP) para el suministro de los servicios de recolección de los residuos sólidos que se producen en las plantas hidroeléctricas y los planteles de la CNFL, se

determinaron las siguientes situaciones:

H.1 COBRO DE MULTAS

No se ha implementado la práctica de cobrar multas al contratista por incumplimiento de alguna cláusula estipulada en el contrato, pues se observó que aunque son reincidentes en este aspecto, solo una vez se aplicaron ¢100.000,00 por atraso en el tiempo de respuesta para recolectar los desechos. Asimismo, no se han realizado acciones en los casos que el encargado de controlar este proceso (en adelante administrador) observa situaciones relacionadas con algunos contenedores que utiliza el contratista (ingresan a instalaciones de la CNFL con desechos provenientes de otros lugares, derraman lixiviados dentro y fuera de estos sitios, presentan perforaciones en paredes y piso, están herrumbrados y sin pintar).

CAUSAS

No se solicita por escrito ningún cambio inmediato en el caso de los contenedores que incumplieron las condiciones establecidas en el 2013. Además, la medida que se aplica en estas situaciones es enviarle notas al contratista recordándole las obligaciones establecidas, pero no se cobran multas.

El administrador no dispone de un control mensual que detalle la fecha de solicitud y de retiro de cada contenedor, lo que dificulta controlar los tiempos de respuesta y tramitar las multas respectivas.

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones por escrito al administrador, para que solicite por escrito al contratista que realice el cambio inmediato de los contenedores que incumplen los requisitos definidos. En caso que no se atienda el aspecto planteado, tramitar el rebajo que se establece en el contrato respectivo (multa de ¢100.000,00 por cada día natural de atraso).

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Realizar reunión de coordinación con la empresa adjudicada para la gestión de residuos ordinarios (ver Anexo 7).	*Colaborador designado. Jefe DRN*	*15 de enero 2014*
Comunicar formalmente a la empresa adjudicada los acuerdos relacionados con esta temática (Ver Anexo 7).	*Jefe DRN*	*22 de enero 2014.*

RECOMENDACION

2) Solicitar por escrito al administrador que implemente un control mensual, en el cual se detallen los días de atraso por cambios de contenedores que no cumplen las condiciones pactadas, así como el tiempo de respuesta entre la solicitud y el retiro de los contenedores cuando deben ser sustituidos porque se agota su capacidad de almacenamiento. Con base en esta información, tramitar las multas que correspondan.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Asegurar la inclusión de estas medidas y su cumplimiento en el contrato CNFL-Empresa adjudicada	*Colaborador designado. Jefe DRN*	*1 de febrero 2014.*
Reportar a la Jefatura el cumplimiento de las medidas.	*Colaborador designado. Coordinador Servicios*	*Mensual (a partir de febrero 2014)".*

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

No suministraron evidencia por escrito de las acciones llevadas a cabo para atender el aspecto planteado en las dos recomendaciones.

H.2 SERVICIO DE RECOLECCION

OBSERVACION

A WPP se le pagaron 14,5 millones por el servicio de recolección de basura en los planteles Río Virilla, Anonos y La Uruca en el 2012 y 2013 (a setiembre), para lo cual tienen instalados contenedores en los que colocan los desechos de estos lugares. Asimismo, a la Municipalidad de San José (en adelante Municipalidad) se le cancelaron ¢14,6 millones por concepto de recolección de basura en los sitios indicados.

Conviene mencionar que durante el periodo que fue efectuado este estudio de auditoría, el DRN estaba elaborando los requerimientos de la nueva contratación para el 2014, pues la actual vence en diciembre de 2013.

CAUSAS

El administrador manifestó que no se dispone de infraestructura con acceso a la calle para que la Municipalidad pueda recoger los desechos y que tampoco existen recursos presupuestarios para realizar esas labores.

Cabe mencionar que en el Edificio Central y Calle 21 la Municipalidad brinda el servicio de recolección, para lo cual el personal encargado de la limpieza coloca los desechos en la acera.

RECOMENDACION

1) Analizar la posibilidad de eliminar los servicios de recolección de desechos por parte de la empresa WPP en los planteles mencionados. En caso que no sea viable aplicar esta medida, trasladar la basura que sea posible a un lugar accesible para la Municipalidad.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Ejecutar la propuesta de traslado de servicios a recolección municipal durante el primer trimestre de 2014.	*Coordinador del área de servicios.*	*1 de abril 2014*
Informar a la jefatura los resultados obtenidos de forma mensual durante los tres primeros meses.	*Coordinador del área de servicios.*	*Mensual (a partir de abril hasta julio)".*

RECOMENDACION

2) Realizar las gestiones ante las instancias correspondientes, para obtener los recursos que permitan construir la infraestructura requerida para depositar los desechos que se generan en los planteles citados, de manera que pueda ser recolectada por la Municipalidad.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Ejecutar la propuesta de traslado de servicios a recolección municipal durante el primer trimestre de 2014.	*Coordinador del área de servicios.*	*1 de abril 2014*
Informar a la jefatura los resultados obtenidos de forma mensual durante los tres primeros meses.	*Coordinador del área de servicios.*	*Mensual (a partir de abril hasta julio)".*

SITUACION ACTUAL LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Mediante la visita realizada por el auditor el 03-07-14 y 07-07-14 a los planteles Río Virilla, Anonos y La Uruca, se comprobó la instalación de

contenedores por parte de la CNFL para que la Municipalidad recoja los desechos. En el Plantel Anonos aún no se ha realizado esta labor por limitaciones presupuestarias y de personal. Sin embargo, en el correo electrónico del 22-07-14 el Jefe del DRN le comunicó al Auditor que *"…, estamos considerando dicha confección, para el mes de agosto".*

H.3 CAPACIDAD DE CONTENEDOR
OBSERVACION
Debido a que la Planta Nuestro Amo suspendió sus operaciones a partir del 03-11-10, la cantidad de basura que se origina en ese lugar disminuyó sustancialmente, pero siempre se mantuvo un contenedor de 18 metros cúbicos para la recolección de la misma. Esta situación ocasionó que la CNFL le cancelara a WPP en el período citado ¢3,4 millones, aunque si el contenedor se hubiera sustituido por uno de menor tamaño ese monto pudo haber disminuido a ¢1,4 millones (el 12-07-13 se realizó el cambio del contenedor). Es conveniente mencionar que por el tipo de desechos recolectados y su ubicación, estos podrían ser retirados por el camión recolector de la Municipalidad de Alajuela que brinda el servicio dos veces por semana.

CAUSAS
El administrador no solicitó oportunamente el cambio del contenedor por uno de menor capacidad.

…

RECOMENDACION
2) Girar instrucciones por escrito al administrador, para que con base el historial de las toneladas de desechos recolectados por la empresa contratada en los diferentes planteles y plantas, determine si las cantidades han variado. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

RESPUESTA
En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Instruir al colaborador designado para analizar el comportamiento de la generación de residuos. Ver Anexo 6	*Jefe DRN*	*30 de enero 2014.*
Informar a la Jefatura los resultados obtenidos y recomendar la acción correspondiente	*Colaborador designado*	*28 de febrero, 2014".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el correo electrónico del 22-01-14, el jefe del DRN le comunicó a uno de sus funcionarios atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, no suministraron evidencia por escrito del historial de las toneladas de desechos y de las medidas que aplicarían.

H.4 BOLETAS DE RETIRO
OBSERVACION
En relación con las boletas de retiro que el contratista entrega al operario de la planta o el encargado de cada plantel para sustituir los contenedores con residuos, se determinó que estas no se preparan en forma adecuada, pues en lugar del número de placa del vehículo indican otro tipo de numeración (ej. R12); el apartado de *"Recibo Nº"* se deja en blanco y no se incluye el número de boleta de pesaje; no anotan el nombre completo del chofer ni del funcionario de la CNFL (en este último caso el apartado *"Recibo conforme"* carece de cédula y firma); en ocasiones se omiten las horas de entrega y de salida, estas no son claras o no se especifica si es am o pm. También se observó que no se incluye el número de contenedor, información que es importante para verificar que corresponde al que fue retirado en las instalaciones de la CNFL; además, permite analizar el tiempo de traslado de los desechos.

CAUSAS
Se carece de supervisión por parte de los funcionarios de la CNFL para determinar oportunamente si el conductor del vehículo del contratista, prepara adecuadamente las boletas de retiro.

RECOMENDACION
1) Girar instrucciones por escrito al funcionario respectivo, para que no tramite el pago correspondiente en los casos que las boletas de retiro no incluyen toda la información requerida.

RESPUESTA
En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Instruir al colaborador designado para tramitar los pagos de conformidad con lo establecido en el contrato 2014.	*Jefe DRN*	*30 de enero 2014".*

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)
No suministraron evidencia por escrito de las acciones llevadas a cabo para atender el aspecto planteado en la recomendación.

...

H.6 ENTREGA DE DESECHOS
OBSERVACION
Al comparar la información de las fechas y horas de salida de los contenedores que se indica en las boletas de retiro, con lo anotado en las boletas de entrada al relleno sanitario de Orotina (en adelante relleno), se determinaron las siguientes situaciones: a) En dos ocasiones un contenedor se retiró un sábado y hasta el lunes siguiente ingresó al relleno (junio y julio de 2013). b) Contenedores que fueron retirados de la Planta Hidroeléctrica Brasil y del Plantel Río Virilla, tardaron 5 y 49 minutos, respectivamente; para ingresar al relleno.

CAUSAS
La supervisión que ejerce el administrador no le permite comprobar si la información anotada en los formularios respectivos es correcta.

RIESGO
Realizar pagos por el suministro de servicios que no corresponden.

RECOMENDACION
Girar instrucciones por escrito al administrador para que implemente controles relacionados con el trámite de pagos, de tal forma que revise que la información de las horas de salida del contenedor de la CNFL incluida en las boletas de retiro, es consistente con la hora de ingreso al relleno; así como que incluye el nombre del conductor, el número del contenedor y del recibo correspondiente.

RESPUESTA
En la información adjunta a la nota 2500-0011 del 22-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Realizar reunión de coordinación con la empresa adjudicada para la gestión de residuos ordinarios (ver Anexo 7).	*Colaborador designado.* *Jefe DRN*	*15 de enero 2014*

Comunicar formalmente a la empresa adjudicada los acuerdos relacionados con esta temática (Ver Anexo 7).	*Jefe DRN*	*22 de enero 2014.*

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)
No suministraron evidencia por escrito de las acciones llevadas a cabo para atender el aspecto planteado en la recomendación.

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 40 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 11 habían sido atendidas (28%) y 29 estaban en ese proceso (72%).

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 reseguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado de dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia y la situación que se observó cuando se realizó el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

2.3.1 AREA INVERSIONES

2.3.1.1 Nota 1001-0172 enviada el 16 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior
DIRIGIDO: Departamento Construcción 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.

2.3.1.2 Nota 1001-0185 enviada el 22 de julio

ASUNTO: *planificación y administración de proyectos*
DIRIGIDO: Departamento Financiero

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) 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 *“Guía metodológica para realizar análisis financieros de proyectos de inversión en la CNFL”*.

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.

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 3301-020 del 18-02-14 se indicó: *"En relación con el oficio 1001-0027-2014 del 28 de enero del 2014, sobre la confección de un instructivo para la Validación de los Análisis Financieros suministrados por las áreas para el desarrollo de Proyectos de Inversión, se indica que el mismo se presentó a Análisis Administrativo el jueves 30 de enero de los corrientes para el trámite respectivo. Adjunto comprobante de lo actuado conforme la recomendación establecida en dicho informe de auditoría".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 15-07-14, la Jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: "*En atención a su consulta, le informo que el instructivo "Validación del análisis financiero de proyectos de inversión” fue devuelto el 30 de abril del 2014 al Departamento Financiero para que sea revisado en forma integral, por medio del 2100-0224-2014, debido a que el documento no cumplía con requisitos importantes para la elaboración de un instructivo.* *Cabe destacar que le ofrecimos colaboración a esta dependencia para asesorarlos en el proceso de formulación del documento citado, por lo que se realizó con este*

propósito una reunión el 26 de mayo, en nuestra dependencia".

2.3.1.3 Nota 1001-0186 enviada el 22 de julio

ASUNTO: *planificación y administración de proyectos*
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, se mantiene en esa misma condición.

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).

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.

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 7010-032 del 14-02-14 se indicó: *"…, se adjunta copia de los registros y evidencia del cumplimiento de la formalización ante la Sección de Análisis Administrativo, del punto C) "Manual de Procedimientos" de este Departamento en oficio 7010-0024-2014 y sus anexos.* *El detalle de esta acción busca corregir las situaciones que se determinaron, evitar su recurrencia y fortalecer el control interno.* *Con la formalización del Manual de Procedimientos, solo resta la aprobación por parte de la Sección de Análisis Administrativo, actividad a la cual le daremos seguimiento".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 15-07-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: "*Con respecto al Manual de procedimientos, instructivos y documentos de apoyo del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación, le indico que dicho departamento realizará una actualización en algunos de los procedimientos que se incorporan en el Manual.* *Por lo anterior y para no atrasar el proceso de revisión, hemos acordado entre dicha dependencia y Análisis Administrativo, que el manual será actualizado no como un compendio, sino como documentos separados, con el propósito de que puedan dejarse los documentos que necesitan actualizar con los nuevos requerimientos, y envíen a Análisis los documentos que se encuentren listos para actualizar. Esta separación facilitará también el proceso de ajuste de los documentos en un futuro.* *Estamos a la espera del envío de las nuevas versiones para proseguir el proceso de revisión respectivo".*

2.3.2 AREA ACTIVOS

2.3.2.1 Nota 1001-0160 enviada el 10 de julio

ASUNTO: *administración de activos (inventarios)*
DIRIGIDO: Soporte Gerencial

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) 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"*.

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.....".

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2010-0031 del 06-02-14 se indicó: *"…con nuestra carta 2010-0281-2013, sobre lo indicado en el asunto, le informamos que Análisis Administrativo está coordinando con las dependencias involucradas para modificar el procedimiento de "Donación de bienes o materiales deteriorados, en desuso, desechados u obsoletos".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 17-06-14, la jefa de Soporte Gerencial le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"… le pregunté a Ana Badilla sobre este asunto y me dijo que don Pablo aún lo tiene ahí pendiente por revisar".*

2.3.2.2 Nota 1001-0205 enviada el 31 de julio

ASUNTO: *uso y condiciones de instalaciones y propiedades*
DIRIGIDO: Análisis Administrativo

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) APROBACION DE NORMAS
OBSERVACION
El artículo Nº 10 del documento denominado *"Normas para el control registral, mantenimiento y cuido de los bienes inmuebles*" (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:

"…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.

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…".

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2100-0067 del 18-02-14 se indicó:

"En relación con el informe de Auditoría Interna, RESEGUI-0030-2014, "Uso y condiciones de instalaciones y propiedades·, le comunicamos que, respecto a la observación en proceso, se procedió con fecha viernes 07 de febrero del 2014, mediante oficio 2100-0052-2014, el envío a la Gerencia General del recordatorio de los documentos pendientes de aprobación, en el cual se incluye las "Normas para el control registral, mantenimiento y cuido de los bienes inmuebles". Se adjunta el mismo".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico de 04-07-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"…Con respecto a su consulta, le indico que este documento aún se encuentra en la Gerencia en proceso de aprobación.* *…* *Cabe destacar que el día de ayer se envió el oficio 2100-0354-2014 dirigido al Gerente General, comunicándole la existencia de los documentos pendientes de aprobar".*

2.3.2.3 Nota 1001-0206 enviada el 31 de julio

ASUNTO: *uso y condiciones de instalaciones y propiedades*
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 Nº 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 2201-43 del 11-02-14 se indicó:

"… se nos solicita informar sobre el estado actual de la propiedad ubicada en Ana Terry, producto de la permuta con el señor Morales, al respecto manifestamos:
Como parte de los requisitos para iniciar las diligencias de Información Posesorias respectivas, se encuentran la identificación de los colindantes. Para el caso en particular, se refiere a los señores German Morales Mora (Este) y Ronulfo Mora Jiménez (Oeste), según plano A-138894-1993.

En coordinación con los señores Rafael Jiménez Gómez y Daniel Rivera Brenes del Departamento Servicios Administrativos procedimos a visitar a los citados colindantes para determinar su posesión o titularidad del dominio con respecto a la información posesoria que tramitará la Compañía Nacional de Fuerza Y Luz S.A. (CNFL). Sobre este aspecto los colindantes se expresaron diciendo el primero: que no tenía ningún inconveniente con las diligencias que tramitará la CNFL, por su parte el señor Mora manifestó que él no tiene ningún derecho en relación con la colindancia oeste según plano A-138894-1993.

Con este nuevo hallazgo, el personal del Departamento de Servicios Administrativos está coordinando con la Jefatura de P.H. Daniel Gutiérrez, para determinar el colindante oeste del plano A-138894-1993, requisito indispensable para la correcta tramitación de las diligencias de información posesorias de cita".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico de 08-07-14, un funcionario de la Asesoría Jurídica le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"…Se calcula que en este mes se estaría presentado la gestión antes los tribunales…".

2.3.2.4 Nota 1001-0207 enviada el 31 de julio
ASUNTO: *uso y condiciones de instalaciones y propiedades*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.2.5 Nota 1001-0222 enviada el 08 de agosto
ASUNTO: *alquiler de infraestructura y equipos*
DIRIGIDO: Dirección Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 6001-0042 del 11-03-14 se indicó: *"Mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2013 se remitió a Análisis Administrativo, con el visto bueno de esta Dirección el "Procedimiento de Alquiler de Elementos de la Red Eléctrica", y el 14 de octubre de 2013 igualmente el "Reglamento de uso compartido de la infraestructura de la CNFL para la instalación de redes de telecomunicaciones", con la indicación de que su aplicación fuera inmediata. A la fecha estamos a la espera de su oficialización".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 30-07-14, la jefatura a. i. de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"…le indicamos que el procedimiento citado ya fue tramitado por la Dirección Distribución para su actualización.* *A la fecha, el documento está pendiente de respuesta de visto bueno por parte de los señores Luis Fernando Chaverri Rivera, Luis Fernando Andrés Jácome, Guillermo Mena Aguilar y Alfonso Peña Cedeño.* *En su oportunidad, se les remitió un recordatorio y hoy nuevamente se está enviando otro solicitando la respuesta correspondiente, según se observa en los correos adjuntos.* *Estaremos a la espera de que se reciban dichas respuestas, para analizar las observaciones recibidas y, en caso necesario, incorporar al procedimiento lo que corresponda, para continuar con el trámite respectivo."*

2.3.2.6 Nota 1001-0223 enviada el 11 de agosto

ASUNTO: *alquiler de espacio en postes*

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 6 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

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 Nº 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 regirá 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 6102-0039 del 21-03-14 se indicó: *"SITUACION ACTUAL (EN PROCESO para CABLETICA)* *Se realizaron varias reuniones de planificación a lo interno de la CNFL con la Asesoría Jurídica así como con gerentes y representantes legales de la empresa CABLETICA.* *Se acordó comunicarle a la SUTEL Asesoría Jurídica una nota conjunta CNFL-CABLETICA, indicando lo siguiente:* *1- Dentro del procedimiento administrativo mencionado en la referencia, las partes hemos llegado a un acuerdo parcial.* *2- La única discrepancia que al día de hoy persiste tiene que ver con el precio por el alquiler de la postería y la fórmula correspondiente a efecto de actualizar el precio cuando las circunstancias utilizadas para su cálculo varíen.* *De conformidad con lo anterior y con fundamento en las facultades de intervención de que goza esa Superintendencia y en especial con los artículos 64 y siguientes del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones, con el debido respeto les solicitamos la fijación del precio anual de arrendamiento de postes y la determinación de la fórmula de cálculo correspondiente.* *SITUACION ACTUAL (ATENDIDA para CABLEVISION):* *3- Existe un contrato firmado el 1º de febrero de 2013 el cual tiene vigencia de dos años prorrogable por dos años automáticamente por periodos iguales, hasta el vencimiento del Título Habilitante, La prórroga implica igualmente y en los términos descritos, la renovación de las pólizas, garantías, seguros y la revisión del precio del alquiler. Importante indicar que este contrato fue firmado por CABLE VISION DE COSTA RICA, bajo protesta.* *4- Al mes de noviembre 2013, la Empresa CABLE VISION tenía 19.961 postes alquilados y 257 fuentes de poder, éstas últimas debidamente verificadas por inventario físico. El crecimiento de esta empresa se da conforme lo estipulado contractualmente y de acuerdo a los procedimientos de inspección de la CNFL.* *5- Dicha empresa mantiene una garantía de cumplimiento mediante un certificado de depósito a plazo del Banco Nacional de Costa Rica, No. BNV-036-015631-6, por la suma de 22.₡5 millones de colones, con vencimiento*

este mes, el 21 de marzo del 2014.

6- *El precio de alquiler vigente es el más alto cobrado a cualquier operador de CATV, conforme la Resolución RCS-307-2012 del 10 de octubre del 2012 emitida por la SUTEL y al contrato firmado el 1º de febrero 2013, entre la CNFL y CABLE VISION el precio del alquiler se fijó por un monto de 11,187.95 anual por poste.*

7- *Un saldo moroso del año 2009 por 159,2 millones está en manos de la DJI para cobro judicial".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 06-08-14, el jefe del DC le comunicó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

"El contrato con CABLEVISION está vigente, los pagos mensuales están al día.

El contrato con CABLETICA sigue en el mismo estado vencido, la SUTEL no ha emitido criterio al respecto. Los pagos mensuales están al día".

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 Nº 8660, Ley Nº 8642 y Ley Nº 7593:

…En ese sentido, la Ley Nº 8660 posterior a la Ley Nº 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 Nº 8642, así como la Ley Nº8660 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 6102-0039 del 21-03-14 se indicó: *"Aún se tiene pendiente la respuesta por la Asesoría Jurídica. Aunque se presume que la posición sería la misma indicada anteriormente".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 06-08-14, el jefe del DC le comunicó al Auditor lo siguiente: *"La Asesoría Jurídica presentó documento a la SUTEL, indicando la improcedencia para la fijación de precios por alquiler a infraestructura de CNFL. Pendiente respuesta de SUTEL. Ver documento adjunto".*

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 6102-0039 del 21-03-14 se indicó: *"Se realizó prevención escrita a la empresa Transdatelecom, así como varias*

reuniones de seguimiento, procedieron a documentar pólizas, pero aún sigue pendiente el asunto de la garantía.
Se procederá a notificarse como incumplimiento contractual".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 06-08-14, el jefe del DC le comunicó al Auditor lo siguiente:

"La empresa Cable Visión es ahora una empresa del Grupo ICE, por lo que solicito no se les exigiera la garantía de cumplimiento. Se envió nota 6102-0077-2014, solicitando nuevamente la actualización de la garantía de cumplimiento, señalando que es causal de resolución de contrato".

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

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 6102-0039 del 21-03-14 se indicó:

"Se cuenta con registros actualizados de las pólizas y su vigencia para cada empresa. Se hace seguimiento mensual para determinar los vencimientos".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información correspondiente (el recibo de la póliza de responsabilidad civil de Transdatelecom y notas 6102-0027 del

03-03-14, 6102-029 del 04-03-14, 6102-0073, 6102-078, 6102-079 y 6102-080 del 01-08-14 y 6102-077 del 05-08-14), se comprobó que algunas empresas no han remitido al DC la documentación que haga constar que cuentan con la póliza citada y que está vigente.

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 Nº 1 y Nº 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 Nº 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 6102-0039 del 21-03-14 se indicó: *"La División de Gestión de Red y Mantenimiento del ICE realizó una presupuestación de los recursos requeridos para el inventario físico de la postería que asciende a 100,89 millones de colones. Se está en espera de los recursos requeridos por el ICE.* *La CNFL aún no tiene recursos asignados para este inventario. Se le solicitaran al Director de Distribución. El plazo estimado de la ejecución es de 6 meses".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 06-08-14, el jefe del DC le comunicó al Auditor lo siguiente: *"El ICE no asignó recursos para este inventario, tampoco los ha recibido el Depto. De*

Comunicaciones".

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 6102-0039 del 21-03-14 se indicó: *"Se ha continuado con las negociaciones de contrato, el ICE no aceptó el precio cobrado por CNFL, contraofertando un precio máximo a pagar inferior al requerido.* *Se continúa en negociaciones, sin embargo, un nuevo contrato se estima se firmaría solo posterior a finalizado el inventario físico".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 06-08-14, el jefe del DC le comunicó al Auditor lo siguiente: *"Se han mantenido varias reuniones de negociación sobre el particular.* *Se recibió oferta de pago por el espacio de alquiler del ICE por ¢12.468.82.* *Dicho precio aún no ha sido aceptado por la CNFL".*

2.3.3 AREA FINANCIERA

2.3.3.1 Nota 1001-0168 enviada el 14 de julio

ASUNTO: *cuentas por cobrar*
DIRIGIDO: Análisis Administrativo

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) NORMATIVA APLICABLE
OBSERVACION
El borrador del procedimiento denominado *"Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro",* 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 *"Atención de daños causados por terceros en la red de distribución",* aprobado por la Gerencia el 02-12-92).

CAUSA

En el correo electrónico del 23-07-12, el encargado de AA indicó lo siguiente:

"*...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 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2100-0070 del 20-02-14 se indicó:

"…, se procedió con fecha viernes 06 de febrero del 2014, mediante oficio 2100-0049-2014, el envío al Director de Distribución solicitando el visto bueno final, previo a la aprobación de la Gerencia. El plazo estimado para la respuesta es el próximo 08 de marzo de 2014. Se adjunta el mismo".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 26-06-14, la jefatura a.i. de AA le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"Le informo que, debido a unos ajustes solicitados por la Asesoría Legal, el documento se envió de nuevo a visto buenos.

El pasado 18 de junio Don Fructuoso Garrido nos envió su visto bueno y ajustes al documento.

Debido a que entre los cambios propuestos tenemos dudas sobre la oficialización de una dependencia que se incorpora, se realizaron las gestiones para aclarar lo respectivo. Estamos a la espera de la respuesta de una consulta enviada al señor Luis Diego Villalobos Yock, sobre este particular.

Una vez que recibamos esta aclaración, procederemos a realizar los ajustes y a enviar el documento a la Gerencia General, para la aprobación final…".

2.3.3.2 Nota 1001-0216 enviada el 07 de agosto
ASUNTO: *cuentas por cobrar*
DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

RESULTADOS OBTENIDOS
De 8 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 4 fueron atendidas y 4 se encuentran en ese proceso.

A) LIQUIDACION DE CUENTAS
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 en los memorandos Nº 2201-1043-11, Nº 2201-14-12 y Nº 2201-59-2012, la Asesoría Jurídica (en 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) Nº 99 y Nº 205 del 2011, así como los Nº 11, Nº 13, Nº 18, Nº 19 y Nº 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 tramito 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 ajustas 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2201-57 del 26-02-14 se indicó: *"Para el cumplimiento de esta recomendación se implementará la aplicación de la DIRECTRIZ PARA LA DECLARATORIA DE UNA DEUDA COMO INCOBRABLE, que está en poder de la Gerencia General, con lo cual cada caso será valorado en forma independiente según los supuestos que presente. Dichas acciones se evidenciarán mediante las gestiones de cobro en sede administrativa y el uso del sistema Orbe".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En la nota 2201-166 del 28-07-14, el jefe de la AJ le comunicó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente: *"El documento denominado DIRECTRIZ PARA LA DECLARATORIA DE UNA DEUDA COMO INCOBRABLE, sufrió algunas mejoras y se presentó al nuevo Gerente, quien se mostró muy interesado para que su aprobación se efectué cuanto antes".*

...

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 tractos 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2201-57 del 26-02-14 se indicó: *"Dentro de las funciones definidas para el área de Cobro Judicial se contempla el control y seguimiento de casos relacionados con UADP (daños a postes e infraestructura del tendido eléctrico) implementado registros de montos adeudados y sus respectivos pagos lo cual permite llevar el control de cada caso.* *Por el momento, se ha implementado un procedimiento informal en el cual se analiza cada caso, se realiza una gestión de cobro administrativo en donde se contacta al deudor y se le ofrecen alternativas de pago o arreglos, basados en los montos que se reflejan tanto en el SACP para los UADP como en el SIPROCOM para los casos relacionados a liquidaciones y deudas por consumo. El resto del procedimiento que es judicial, por tratarse en su mayoría de procesos de tránsito, hay que esperar la señalización del debate o juicio y que la sentencia quede en firme para poder seguir el proceso de ejecución de sentencia.* *Sobre este punto en particular, se solicita a la Auditoría Interna, un plazo de tres meses para hacer envío del nuevo procedimiento a Análisis Administrativo para que pueda ser revisado e implementado de forma oficial".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En la nota 2201-166 del 28-07-14, el jefe de la AJ le comunicó Auditor lo siguiente: *"El procedimiento de Cobro Administrativo y Judicial, fue presentado al nuevo Gerente, quien dijo estar interesado en que el mismo se formalizara a la mayor brevedad".*

...

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2201-57 del 26-02-14 se indicó: *"Relacionado al punto anterior, se hizo el estudio respectivo y se remitieron al área de cobro los expedientes que cuentan con sentencia favorable para su respectiva ejecución".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión del memorando 2201-423 del 12-12-13, se observó que jefe de la AJ le comunicó al encargado del Area de Cobro Judicial los expedientes judiciales para presentar los procesos de ejecución de sentencia. Sin embargo, no suministraron la evidencia que permitiera determinar si se recuperaron las deudas o se pasaron por incobrables.

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 Nº 05 del 2012, así como el Nº 182 y Nº 204 del 2011, los cuales a solicitud de la AJ se trasladaron a incobrables mediante los memorandos Nº 2201-1014 del 22-11-11, Nº 2201-14 del 17-01-12 y Nº 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2201-57 del 26-02-14 se indicó: *"Dentro del procedimiento que se solicitará a Análisis Administrativo de gestión de cobro tanto judicial como administrativo, se contempla el proceso para el seguimiento de los UADP entrantes así como el registro de las acciones administrativas o judiciales a realizar para lograr la mayor recuperación, como lo son verificar que se le haya notificado al deudor, y que se obtenga la sentencia respectiva a nuestro favor. No obstante, al no estar aprobado aún el reglamento indicado, el área respectiva está tramitando los casos con base a los parámetros e indicaciones que se establecen en el citado documento".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En la nota 2201-166 del 28-07-14, el jefe de la AJ le comunicó Auditor lo siguiente: *"Esta situación se mantiene en el mismo estado, en vista de la falta de reglamento o documento que sirva de guía para oficializar su operación y procedimiento".*

2.3.3.3 Nota 1001-0218 enviada el 07 de agosto

ASUNTO: *planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos*
DIRIGIDO: Sección Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 3 se encuentran en ese proceso.

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."

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.

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 3320-0134 del 24-02-14 se indicó: *"Se adjuntan las bitácoras donde se coordinaron las reuniones con las distintas áreas para tratar el tema de gastos operativos. También se adjunta el documento donde se muestran los distintos requerimientos a cumplir con ARESEP para la atención de las solicitudes de ajuste tarifario".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el correo electrónico del 22-07-14, el jefe de la SAF le comunicó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente: *"En estos momentos contamos con un recurso humano dedicado a la actualización y diseño de nuevos procedimientos. Sobre el tema tarifario, el mismo reúne varios procesos, como son deuda, gastos, inversiones, capital fijo, mercado eléctrico, estructura tarifaria, proyecciones. En este momento se han remitido a Análisis Administrativo los siguientes procedimientos:* *20 de mayo: Deuda, que involucra las proyecciones* *10 de julio: Gastos de Operación* *Estudio de mercado Alumbrado Público* *Esperamos durante el segundo semestre presentar la totalidad de procedimientos".*

...

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.

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…".*

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 3320-0134 del 24-02-14 se indicó: *"Se incluye dentro del plan de Control Interno para el año 2014 (ver anexo), el desarrollo del instructivo para la elaboración de solicitudes de ajuste tarifario".*

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 3320-0134 del 24-02-14 se indicó:

"…se adjunta el procedimiento para análisis de opciones de financiamiento que se presentó a Análisis Administrativo el miércoles 12 de febrero para el trámite respectivo".

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 22-07-14, el jefe de la SAF le comunicó Auditor lo siguiente:

"En estos momentos contamos con un recurso humano dedicado a la actualización y diseño de nuevos procedimientos. Sobre el tema tarifario, el mismo reúne varios procesos, como son deuda, gastos, inversiones, capital fijo, mercado eléctrico, estructura tarifaria, proyecciones. En este momento se han remitido a Análisis Administrativo los siguientes procedimientos:

20 de mayo: Deuda, que involucra las proyecciones

10 de julio: Gastos de Operación
Estudio de mercado Alumbrado Público

Esperamos durante el segundo semestre presentar la totalidad de procedimientos".

2.3.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.3.4.1 Nota 1001-0173 enviada el 16 de julio

ASUNTO: *viajes de trabajo al exterior*
DIRIGIDO: Soporte Gerencial

RESULTADOS OBTENIDOS

De 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 2 se encuentran en ese proceso.

A) RECONOCIMIENTO DE GASTOS

OBSERVACION

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:

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.

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

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 2010-0044 del 19-02-14 se indicó: *“, le anexamos la carta 2010-0045-2014, dirigida al señor Andrés A. Orozco Bolaños, encargado de tramitar dichos viajes, para que aplique tales recomendaciones”.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de la información correspondiente (tres expedientes de viajes de trabajo al exterior tramitados en marzo, mayo y junio de 2014), se determinó la necesidad de reforzar los mecanismos de control implementados porque en dos de ellos se observó el reconocimiento de un desayuno y almuerzo que no procedían, según el artículo 42°, incisos a) y g) del Reglamento.

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,…".

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.

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2010-0044 del 19-02-14 se indicó:

", le anexamos la carta 2010-0045-2014, dirigida al señor Andrés A. Orozco Bolaños, encargado de tramitar dichos viajes, para que aplique tales recomendaciones".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información correspondiente (tres expedientes de viajes de trabajo al exterior tramitados en marzo, mayo y junio de 2014), se comprobó que se está adjuntando al expediente un documento que respalda la duración de los eventos en los que el funcionario participa. Sin embargo, se observó que en un caso la fecha de regreso al país no coincide con los respaldos documentales presentados a SG y tampoco se adjuntó una justificación por escrito que evidenciara la aprobación del nivel superior.

2.3.4.2 Nota 1001-0175 enviada el 17 de julio
ASUNTO: *dotación y remuneración del recurso humano*
DIRIGIDO: Sección Reclutamiento y Clasificación

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

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.

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".*

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En nota 2630-029 del 18-02-14 se indica:

"En este caso, Análisis Administrativo, emitió correo electrónico el 11 de febrero del 2014 solicitando el visto bueno del procedimiento a los señores Carlos Fernández y Luis Diego Villalobos, por lo que con fecha 18 de febrero los señores Fernández y Villalobos dieron su aprobación a Análisis Administrativo. Por lo tanto, la jefatura de la Sección Reclutamiento mediante correo electrónico del 19 de febrero le solicitó a Análisis Administrativo la colaboración de la actualización del procedimiento.

Es importante destacar que esta acción no se cumplió en el tiempo establecido de un mes, debido a que el procedimiento ha sido devuelto por Análisis Administrativo en varias ocasiones para correcciones".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el correo electrónico del 01-07-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente *"Le adjunto el oficio enviado el 6 de marzo de 2014 al señor Pablo Cob Saborío, solicitando instrucciones sobre la actualización del documento "Dotación de recurso humano según las competencias", debido a que se proponían cambios importantes a la versión aprobada el 23 de enero de 2013.* *A la fecha no hemos recibido respuesta del mismo.* *No es posible brindarle una posible fecha de oficialización y publicación, debido a que esto depende directamente de la respuesta de la Gerencia General".*

2.3.4.3 Nota 1001-0176 enviada el 17 de julio

ASUNTO: *remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones)*

DIRIGIDO: Sección Trámite y Nómina

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.

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2650-0044 del 27-02-14 se indicó: *"… les informo que procederé a efectuar el seguimiento con la Asesoría Jurídica, con el objetivo de obtener el pronunciamiento sobre consulta planteada y así continuar con los trámites de aprobación establecidos".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
La jefatura de la STN le manifestó al auditor encargado del seguimiento que las "Normas para el pago de horas extras" aún se encuentran en proceso de revisión por parte de la Dirección Recursos Humanos. También señaló que estiman finalizar este proceso para finales de agosto 2014, para proceder a remitirlo a AA para su aprobación y oficialización.

2.3.4.4 Nota 1001-0177 enviada el 17 de julio

ASUNTO: *fortalecimiento y desarrollo del recurso humano*
DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

RESULTADOS OBTENIDOS
De 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó

que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 2 se encuentran en ese proceso.

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).

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".*

...

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 2601-0065 del 25-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se debió coordinar con el Archivo Central la actualización de la Tabla de Plazos de Conservación de Documentos, la cual se finalizó con la colaboración de los funcionarios de dicha dependencia, por lo que el pasado 13 de febrero se les remitió los respectivos formularios. Se está a la	*Dirección de Recursos Humanos*	*Marzo".*

espera que sea aprobada por parte de la Comisión Institucional de Valoración de Documentos, la cual se reúne el día de mañana 26 de Febrero de 2014. Una vez que sea remitida el acta con la respectiva aprobación, se procederá con el trámite de oficialización del Mapeo de Procesos en la Dirección de Recursos Humanos.		

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el correo electrónico del 08-07-14, la Encargada le comunicó al auditor que realizó el seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente: *"…me permito informarle que estaremos iniciando a partir del 14 de julio de 2014 con las reuniones de trabajo para realizar la revisión, evaluación y validación de los riesgos y controles presentes en los procesos de la Dirección de Recursos Humanos".*

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.

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.

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 2601-0065 del 25-02-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Con base en lo indicado en el correo electrónico del 06-02-2014, por la jefatura de Análisis Administrativo donde indica que se estimada concluir la revisión el próximo 07 de marzo de 2014, posteriormente a esta fecha esta Dirección como parte del análisis de seguimiento estará informando y remitiendo el Procedimiento del Órgano Disciplinario aprobado y oficializado por Análisis Administrativo.	*Dirección de Recursos Humanos.*	*30 de marzo de 2014.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el correo electrónico del 30-06-14, la jefatura de AA le comunicó al Auditor lo siguiente: *"…le informo que el documento "Procedimiento Disciplinario", luego de seguir el respectivo proceso de revisión y vistos buenos, fue enviado a la Asesoría Jurídica para su visto bueno, por medio del oficio 2100-0338-2014 del 26 de junio de 2014. La fecha límite para emitir su respuesta es el 29 de julio".*

2.3.4.5 Nota 1001-0194 enviada el 24 de julio

ASUNTO: *consultorios médicos*
DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

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.

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.

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…"

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la información adjunta a la nota 2601-0069 del 27-02-14 se indicó:

"En la nota 2601-0031 del 27-01-14, el jefe de la Dirección Recursos Humanos le comunicó a la Auditoría Interna lo siguiente:

En la reunión de 24-01-14 con todo el personal de la Sección Consultorio Médicos, se informó de la directriz de esta Dirección RRHH, en cuanto a la información que el profesional en medicina debe remitir mensualmente, donde se incluye el diagnóstico por la atención brindada y se cruzará la información con el de incapacidades. Aún nos encontramos en el diseño de los controles e informes para obtener datos que permitan alcanzar el objetivo recomendado".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura del Consultorio le manifestó a la auditora encargada del seguimiento (en adelante Auditora) que actualmente están efectuando los ajustes finales de los formularios diseñados para informar a las jefaturas

de la CNFL, el estado de las incapacidades para la toma de decisiones. Asimismo, en el correo electrónico del 23-07-14 comunicó a la Auditora que considera como fecha posible para cumplir con la recomendación el 01-09-14.

…

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.

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…".

RECOMENDACION

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la información adjunta a la nota 2601-0069 del 27-02-14 se indicó:

"En la nota 2601-0031 del 27-01-14, el jefe de la Dirección Recursos Humanos le comunicó a la Auditoría Interna lo siguiente:

"Se iniciará con la confección del procedimiento en el área de enfermería de la Sección Consultorios Médicos, según se indicó en la reunión del 24-01-14 ya que este personal finalizó con el diseño de nuevos controles e informes. No obstante, se acordó que luego de aplicarlos en el I cuatrimestre en curso, se revisarán para comprobar su utilidad o bien hacer los ajustes necesarios que permitan dejar el procedimiento creado lo más aplicable y efectivo posible. Mecanismo a seguir en los dos siguientes cuatrimestres 2014 con el área de doctores y asistentes administrativos".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura del Consultorio le manifestó a la Auditora que en mayo de este año inició la confección de la normativa con las tareas que desarrollan las asistentes administrativas y estima que concluirá esta labor a finales del segundo semestre del 2014, para proceder con el diseño del cronograma

relacionado con la atención médica. También indicó que para atender el aspecto planteado en la recomendación, cuenta con la colaboración de un funcionario de la CNFL que le están financiando los estudios en ingeniería industrial.

2.3.5 AREA OTROS CONCEPTOS

2.3.5.1 Nota 1001-0162 enviada el 11 de julio

ASUNTO: *desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa*
DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

B) DOCUMENTOS NO APROBADOS
OBSERVACION
El procedimiento denominado "A*dquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida*" (fue recibido en Análisis Administrativo (en adelante 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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2100-0063 del 12-02-14 se indicó:

"…, le comunicamos que, respecto a la observación en proceso, se procedió con fecha viernes 07 de febrero del 2014, mediante oficio 2100-0052-2014, el envío a la Gerencia General del recordatorio de los documentos pendientes de aprobación. Se adjunta el mismo".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 24-06-14, la jefatura de AA le comunicó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

"…

a) *Con respecto al procedimiento "Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida", el 5 de febrero del 2014 recibimos una solicitud del señor José Antonio Salas Monge, solicitando un nuevo ajuste en el documento citado. Por lo anterior, el documento fue ajustado. El 18 de junio, según el oficio 2100-0324-2014, se solicitó el visto bueno de las dependencias involucradas, para volver a enviarlo a la Gerencia, sustituyendo la versión, y retomando la aprobación final.*

b) *En el caso de la "Tabla de montos límites de adquisición, aprobación y firma de contratos", este documento ya fue oficializado y comunicado el 28-05-14, según oficio 2100-0276-2014.*

c) *En relación con el instructivo "Confección de los requerimientos para los concursos de adquisición", le indico que igualmente la Sección Proveeduría nos solicitó una actualización de la versión en trámite, debido a cambios que se han presentado. El documento actualizado se encuentra en el proceso de vistos buenos previo a ser enviado a la Gerencia para sustitución de la versión, según consecutivo 2100-0244-2014".*

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 1001-0127 enviada el 04 de junio

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Administración y Automatización de la Distribución-SAAD)*

DIRIGIDO: Sección Centro Control de Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, administración y funcionalidad del Sistema Administración y Automatización de la Distribución (SAAD) y del Sistema Integrado de Generación y Distribución (SIGEDI); 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; la seguridad lógica y física; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; el inventario y la configuración de los equipos; la gestión de problemas e incidentes; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esas labores.

RESULTADOS

A) CAPACITACIÓN
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de información incluida en los correos electrónicos del 17-10-13 y 19-11-13, se determinó que en la Sección Centro Control de Energía (SCCE) se brinda capacitación a los funcionarios que utilizan y administran la operación del Sistema Administración y Automatización de la Distribución (SAAD). Sin embargo, se observó que no existe documentación suficiente y pertinente que evidencie el contenido que se desarrolla en la capacitación que reciben estas personas (tales como el tema, duración, participantes, etc.)

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, 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: 3.7 Educación y Capacitación de Usuario.

CAUSA
En la SCCE no se consideraba necesario disponer de esta documentación, pues las capacitaciones se llevan a cabo de forma periódica y no permanente.

RIESGO
Dificultad para determinar los temas que fueron desarrollados durante la capacitación. Dificultad para delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades; así como la transferencia del conocimiento hacia otras personas.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Elaborar la documentación (suficiente y pertinente) que evidencie todo el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la SCCE, en relación con la utilización y operación del SAAD. Entre otros elementos que estimen convenientes, es necesario documentar aspectos relacionados con la ejecución de esta actividad, tales como el tema, la duración, los funcionarios que participan, etc.**

B) MANUAL DE USUARIO
OBSERVACIÓN
Se determinó que el Sistema Integrado de Generación y Distribución (SIGEDI), el cual forma parte del SAAD, no dispone de un manual de usuario.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector público, emitidas por la CGR: 5.4 Gestión documental. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI 04.03 Transferencia de conocimiento a usuarios finales; AI.04 Facilitar la operación y el uso. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de

Información y Comunicaciones: 3.7 (fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA
El encargado del SIGEDI el 03-03-14 manifestó que existe un manual técnico, pero no manual de usuario.

RIESGO
Aumentar la dependencia de algunos funcionarios y dificulta delimitar las responsabilidades del administrador del sistema. Limita el conocimiento de otras personas que pueden encargarse de la operación y el uso del sistema. No brindar en forma oportuna los servicios que ofrece este sistema.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Elaborar el manual del usuario del SIGEDI. Es conveniente que ese documento sea oficializado por las instancias respectivas en un plazo razonable, así como girar instrucciones para que periódicamente se actualice dicho documento.**

C) SEGURIDAD LÓGICA
OBSERVACION
Mediante la revisión del archivo en el cual se registra el nombre y la contraseña de cada usuario del SIGEDI, se determinó que las mismas no se encuentran encriptadas (no están ocultas para las personas que tienen acceso a dicho registro). También se observó que existen casos en los cuales la clave que fue asignada originalmente por el administrador del sistema, a la fecha de este estudio no había sido modificada por los respectivos usuarios (ver anexo N° 1).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 5.8 Control de sistemas de información. Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información; emitidas por la CGR: 1.4.5 Control de acceso. Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (Código 2801 N 02): artículo 11 (anexos Nº 1 y Nº 2).

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI2.3 Control y posibilidad de auditar las aplicaciones; DS 05.04 Administración de cuentas del usuario, DS 5.05 Pruebas, vigilancia y monitoreo de la seguridad.

CAUSA

No se está aplicando lo establecido en las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información, en temas relacionados con la administración de la seguridad de las bases de datos y el cambio de contraseñas.

Asimismo, la administración del SIGEDI no había establecido estos controles porque consideran que es un sistema que se utiliza a lo interno de la dependencia. No obstante, el encargado manifestó que técnicamente es posible atender el aspecto comentado.

RIESGO

Limitar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, lo cual podría afectar la integridad, confiabilidad y seguridad de la información que utiliza este sistema; así como incrementar la posibilidad de que esta sea manipulada por personas no autorizadas para ingresar al sistema.

Dificulta la administración de datos sensibles disponibles en este sistema.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Efectuar la encriptación de las contraseñas de los usuarios que utilizan el SIGEDI, de manera que las mismas estén ocultas para otras personas que tienen acceso al archivo correspondiente.

(proceso de control)

2) Solicitar por escrito a los usuarios del SIGEDI, que la primera vez que ingresan al sistema realicen el cambio de su contraseña, así como que ejecuten esta actividad de forma periódica. En esa comunicación es conveniente indicar la importancia de cumplir lo establecido en el artículo 11 y los anexos N° 1 y N° 2 de *las "Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información"*, en relación con la creación, uso y protección de las contraseñas. Asimismo, es necesario documentar las acciones que serán efectuadas para subsanar los aspectos que se detallan en el anexo N° 1 de esta observación.

D) SEGURIDAD FÍSICA
OBSERVACIÓN
Durante la visita realizada el 24-02-14 al edificio del Centro de Control Energía (CCE), se observó que en el techo del tercer piso en el que se encuentra ubicado el cuarto de comunicaciones, existe riesgo de filtración de agua.

MARCO REGULATORIO
Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.3 Seguridad física y ambiental; 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.12 Administración de instalaciones. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 12.04 Protección contra factores ambientales; DS 12.05 Administración de instalaciones físicas.

CAUSA
En la SCCE se desconocía la situación comentada. No obstante, la jefatura de esta dependencia comunicó que inmediatamente realizaría las gestiones del caso.

RIESGO
Daño en los equipos electrónicos que se encuentran ubicados en el cuarto de comunicaciones. Dificultad para establecer responsabilidades en caso de que se dañen los equipos, así como afectar la continuidad de los servicios de comunicación que brinda el CCE.

RECOMENDACIÓN
(proceso de riesgo) **Efectuar las acciones que correspondan para controlar el riesgo de filtración de agua que se presenta en el techo de tercer piso del edificio del CCE.**

E) PROBLEMAS E INCIDENTES
OBSERVACIÓN
En la administración del SIGEDI se atienden los requerimientos planteados por los usuarios en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los

servicios que se brindan mediante este sistema. Sin embargo, no se observó la existencia de un registro formal de las solicitudes que se tramitan, en el cual se incluya información relevante de los usuarios, tales como el servicio requerido, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado en que se encuentran las solicitudes.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información; emitidas por la CGR: 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI; 4.5 Manejo de incidentes.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.8 Apoyo y asistencia a los clientes de TIC; 3.10 Administración de problemas e incidentes.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 10 Administración de problemas.

CAUSA

El funcionario encargado de la administración del SIGEDI, el 03-03-14 manifestó lo siguiente:

Respecto de la atención de averías: "*existe un procedimiento de atención de averías. Las consultas y otro tipo de información requerida (que no se considere avería) se reciben por correo electrónico y en algunas ocasiones de manera telefónica".*

Referente al registro formal de las averías: *"No existe un sistema como tal".*

RIESGO

Limita conocer las gestiones que realiza la administración del sistema para identificar las causas de los problemas e incidentes, así como las medidas que aplican para evitar su recurrencia.

Dificultad para obtener aprendizaje relacionado con la ocurrencia de esos eventos, así como crear dependencia de los usuarios que actualmente administran el sistema.

Dificulta tomar decisiones oportunas orientadas al logro de los objetivos institucionales.

Dificultad para establecer una respuesta apropiada, efectiva y oportuna, en casos de problemas significativos.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Implementar un registro formal de las solicitudes tramitadas por la administración del SIGEDI, en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante este sistema. Es conveniente que este registro incluya información relevante de los usuarios, tales como el servicio requerido, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. También es necesario considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado en que se encuentran las solicitudes planteadas.

F) SOFTWARE DESACTUALIZADO

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del documento que contiene el registro de "Inventario de software", el cual forma parte de la infraestructura tecnológica que soporta el SAAD, se determinó que existen varias líneas de productos con software desactualizado (versiones anteriores a las actuales, ver anexo N° 2).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos; 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: 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2.3 Adquisición y mantenimiento de arquitectura tecnológica; 3.9 Administración de la configuración.

CAUSA

No se ha establecido coordinación con la Dirección Tecnologías de la Información para determinar el requerimiento de licencias y versiones de software del fabricante (Microsoft), las cuales utiliza el CCE para el SAAD y el SIGEDI, según las posibilidades del contrato que se tiene con este fabricante mediante el grupo ICE.

El administrador del SAAD manifestó que este tipo de sistemas podrían tener la característica de utilizar sistemas operativos que ya no tienen soporte por el fabricante, aun cuando se tiene el soporte del proveedor que proporcionó la solución integral.

RIESGO
Dificultad para identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos, tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas. Atrasos en la implementación de nuevas funcionalidades que ofrecen las versiones actualizadas de los distintos sistemas. No controlar la composición y cambios de la plataforma tecnológica que soportan los sistemas. Propiciar que no se lleve a cabo una adecuada toma de decisiones, en caso que los niveles correspondientes no se enteren del impacto que podría ocasionar la utilización de tecnología desactualizada.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información las acciones que permitan establecer los requerimientos de licencias y versiones de software del fabricante (Microsoft) que se utilizan para el SAAD y el SIGEDI. Es conveniente efectuar un análisis de las posibilidades que se presentan en el contrato que se tiene con este fabricante (Microsoft) mediante el grupo ICE. Asimismo, es necesario documentar las acciones que serán realizadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 2 de esta observación.**

3.1.1.2 Nota 1001-0131 enviada el 05 de mayo

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en los Sistemas Operación de Plantas-SIOPLAN y Presupuesto y Diseño- SIPREDI)*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

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 Operación de Plantas (SIOPLAN) y el Sistema Presupuesto y Diseño (SIPREDI); 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; la seguridad lógica y física; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; el inventario y la configuración de los equipos; la gestión de problemas e incidentes; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esas labores.

RESULTADOS

A) MONITOREO
OBSERVACION
Mediante la evaluación del Sistema Operación de Plantas (SIOPLAN) y el Sistema Presupuesto y Diseño (SIPREDI), se determinó que no se lleva a cabo el monitoreo de la disponibilidad de las bases de datos, ni de la capacidad, desempeño y uso de la plataforma tecnológica que soporta estos sistemas. También se observó que no existe un informe dirigido a las instancias que correspondan, indicando las implicaciones que podría ocasionar la no ejecución del monitoreo citado.

MARCO REGULATORIO
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), c) y d). Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS3 Administrar desempeño y capacidad; AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológica; AI4 Facilitar la operación y el uso; ME1 Monitorear y evaluar el desempeño de TI.

CAUSA
En el correo electrónico del 10-02-14, la jefatura de la Sección Soporte de Infraestructura manifestó lo siguiente:

"…Actualmente, dentro de las bases de datos monitoreadas por la herramienta de monitoreo FOGLIGHT, no se están contemplando las correspondientes a esos sistemas. Ninguno de los servidores en donde residen esos sistemas, son monitoreados…".

RIESGO
Limitar la capacidad de identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y propiciar la adquisición oportuna de recursos de TI relacionados con la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas. Dificultad para conocer la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, de manera que se logre su correcta operación y el registro de fallas eventuales. Dificulta aplicar controles referidos a mantener un registro actualizado de los cambios de la plataforma, movimientos diarios, crecimiento de la bases de datos, posibles errores o problemas de procesamiento a nivel de transacciones, inserciones, consultas, modificaciones y borrado de datos.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Analizar la posibilidad de que entre las bases de datos a las que se aplica la herramienta *"Foglight",* se incluya el monitoreo del rendimiento y disponibilidad de las que corresponden al SIOPLAN y al SIPREDI; considerando la capacidad, desempeño y uso de la plataforma tecnológica que soporta estos sistemas. Es conveniente documentar esta actividad, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.** *(proceso de control)* **2) En caso que se presenten inconvenientes para llevar a cabo el monitoreo del SIOPLAN y SIPREDI, elaborar un informe dirigido a las instancias que correspondan, indicando las consecuencias que podría tener la no ejecución de esta actividad; así como las acciones que serían realizadas para minimizar esa situación.**

3.1.1.3 Nota 1001-0132 enviada el 06 de junio

***ASUNTO**: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Control de Acceso-SICA)*

DIRIGIDO: Departamento de Seguridad

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 Control de Acceso (SICA); 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; la seguridad lógica y física; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; el inventario y la configuración de los equipos; la gestión de problemas e incidentes; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esas labores.

RESULTADOS

A) ANTIGÜEDAD DEL SISTEMA
OBSERVACION
Mediante la evaluación de la información correspondiente, se determinó que el SICA se adquirió hace más de 12 años, los equipos son muy limitados y por ser un sistema *"plano",* no permite modificaciones o mejoras. Al respecto, no se observó la existencia de un estudio técnico de factibilidad destinado a proponer una solución de nueva tecnología, que permita disponer de los requerimientos de seguridad óptimos basados en una plataforma dinámica e integral, con mecanismos electrónicos de información y control que comprendan todos los puntos de acceso a la CNFL. Asimismo, no se determinó que hubiera sido preparado un informe formal dirigido a las instancias que correspondan, con el detalle de las implicaciones o impactos que se podrían presentar por la obsolescencia del SICA, así como haciendo referencia a las fallas que se determinan en los dispositivos de seguridad instalados en los puntos de acceso a la CNFL.

MARCO REGULATORIO
Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 1.4.3 Seguridad física y ambiental; 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, incisos a), b), c) y d). Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI3 Adquirir y mantener infraestructura tecnológica.

CAUSA
La jefatura del Departamento Seguridad, el 03-02-14 manifestó lo siguiente: *"…está obsoleto, por cuanto tiene más de 12 años de adquirido y es un sistema plano, básico y que solo permite apertura y cierre de puertas, con escasa información que recopila, porque lo hace vía serie tarjeta, pero no permite integración, sistema de control adecuado, no facilita el registro y tiene deficiencias en la seguridad física de las personas en caso de fallas, averías u otras, por lo que no genera en este momento ningún valor agregado, adicional a esto, en periodos muy cortos es constante la presencia de fallos."*

RIESGO
Dificultar el ingreso y salida de funcionarios a las instalaciones de la CNFL, por bloqueo de los paneles y problemas de reconocimiento de las tarjetas. Exposición a robo o pérdida de activos por no contar con los controles de acceso digitalizados en puntos críticos de control. Limitar el control de acceso a las instalaciones.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Coordinar las acciones que correspondan para que se elabore un estudio técnico de factibilidad, destinado a proponer una solución de nueva tecnología, que permita contar con los requerimientos de seguridad óptimos basados en una plataforma dinámica e integral, que comprenda mecanismos electrónicos de información y control de todos los puntos de acceso a la CNFL.** **2) Preparar un informe formal dirigido a las instancias que correspondan, con el detalle de las implicaciones o impactos que se podrían presentar por la obsolescencia del SICA, así como de las fallas que se determinan en la operación de los dispositivos de seguridad instalados en los puntos de acceso a la CNFL. Es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que serían llevadas a cabo para minimizar las posibles consecuencias de dicha situación, en relación con el logro de los objetivos de la seguridad empresarial.**

B) PROBLEMAS E INCIDENTES
OBSERVACION
No se observó la existencia de un reporte que incluya el registro de los problemas e incidentes (fallas) que se presentan en la operación de los dispositivos de seguridad del SICA; ni de las causas y acciones correctivas para solucionar esas situaciones. Tampoco se observaron procedimientos para documentar esta información, ni un programa formal de monitoreo para efectuar el seguimiento de los mismos.

MARCO REGULATORIO
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, inciso b); 4.5 Manejo de incidentes. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes; DS 10 Administración de problemas. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.10 Administración de problemas e incidentes.

CAUSA
El funcionario encargado de la administración del SICA, el 03-02-14 manifestó lo siguiente: *"…En este momento estamos trabajando en estos temas, para que sean incluidos en las bitácoras de trabajo de cada turno...".*

RIESGO
No aplicar medidas para evitar la recurrencia de los problemas e incidentes reportados. Dificultad para establecer una respuesta apropiada, efectiva y oportuna, en casos de problemas significativos. Limitar la obtención de aprendizaje de la ocurrencia de esos eventos y crear dependencia de los usuarios que administran el sistema. Dificultad para tomar decisiones oportunas orientadas al logro de los objetivos empresariales, apoyados en el adecuado funcionamiento del SICA.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Preparar reportes periódicos que incluyan el registro de los problemas e incidentes que se presentan en la operación de los dispositivos de seguridad del SICA; así como las causas de los mismos y las acciones que son aplicadas para solucionarlos. Es conveniente establecer un programa de monitoreo para realizar el seguimiento de esas situaciones.**

3.1.1.4 Nota 1001-0147 enviada el 25 de junio

***ASUNTO**: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Presupuesto y Diseño- SIPREDI)*
DIRIGIDO: Departamento Planificación y Diseño

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 Presupuesto y Diseño (SIPREDI); 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; la seguridad lógica; el mantenimiento del software; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la gestión de problemas e incidentes; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

RESULTADOS

A) SEGURIDAD LOGICA
OBSERVACION
Mediante la revisión de la seguridad lógica del Sistema Presupuesto y Diseño *(SIPREDI),* se determinaron las siguientes situaciones: **a)** En la base de datos donde están definidos los roles de los usuarios del sistema, existen algunos de ellos que se encuentran inactivos que no utilizan el sistema *(ver anexo N° 1).* **b)** En los reportes *(listado MFT00010 perfiles SIPREDI)* que presentan los derechos de acceso de los usuarios, existen 13 cuentas de usuario con perfil de

"Administrador" del sistema" (ver anexo N° 2).

c) No existen reportes de seguridad que incluyan aspectos tales como: intentos no autorizados de acceso al sistema, de eventos de seguridad, errores en los ingresos, vencimiento de la contraseña *(password),* mal funcionamiento y sobrecargas del sistema.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1. Prácticas y medidas de control; 4.2.1 Dispositivos de control y seguridad; 5.4 Controles sobre sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.5 Control de acceso, inciso e) y f).

Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información: artículo N° 11.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas.

Norma ISO/IEC 27002, dominio 13, punto 13.1.1 Reportando eventos de seguridad de la información; 13.1.2 Reportando debilidades de seguridad.

CAUSA

La situación indicada en el punto a) se presenta porque no se realiza la depuración oportuna de los roles del SIPREDI. Al respecto, el administrador de este sistema mediante correo electrónico del 12-03-14 manifestó lo siguiente:

"…no he visto como prioritario tener este tipo de control en el sistema, con lo planteado voy a proceder a realizar una solicitud en a los compañeros de soporte en el mediano plazo."

La situación indicada en el punto b) se debe a la falta de un control de asignación de derechos de acceso de los usuarios al sistema bajo el principio de; *"necesidad de saber o menor privilegio".* Al respecto, el administrador de este sistema mediante correo electrónico del 05-03-14 manifestó lo siguiente:

"…Analizando el acceso a la información es evidente que es necesario bloquear el acceso a varias pantallas en el sistema que debe ser uso exclusivo del administrador general del sistema".

En lo que respecta a las situaciones indicadas en el punto c) se debe al incumplimiento de lo establecido en las Normas para la Seguridad de las

Tecnologías de Información, en temas relacionados con reportes de seguridad.

Al respecto, el Administrador Técnico del SIPREDI en correo electrónico del 13-02-14, indicó lo siguiente:

"No hay registros de intentos no autorizados de acceso al sistema…La Funcionalidad no solicitada por usuario, los usuarios bloqueados por sesión son restaurados por el Administrador..."

"No hay un control de intentos no autorizados para consultar o modificar información…"

Asimismo, el Administrador del SIPREDI en correo electrónico del 05-03-14, manifestó lo siguiente:

"...no existe un reporte que genere información con respecto a ellos, no he pedido un mantenimiento con esta solicitud, debido a que estamos trabajando en una serie de mantenimientos pendientes en el sistema."

RIESGO
Dificulta la depuración de los roles de los usuarios definidos en la base de datos del SIPREDI, así como la revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares. Incrementa el riesgo de autenticación que permitan identificar y responsabilizar a quienes utilizan los sistemas. Incumple las prácticas institucionales y normas de seguridad de los sistemas de información. Dificulta el control de una respuesta apropiada, efectiva y oportuna de los reportes de seguridad. Lo cual limita obtener el aprendizaje derivado de la ocurrencia de esos eventos. Los aspectos mencionados podrían limitar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, así como afectar la integridad, confiabilidad y seguridad de la información que utiliza este sistema.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Efectuar oportunamente la depuración de los roles de los usuarios definidos en la base de datos del SIPREDI. En ese sentido, es conveniente determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar dicha labor.**

Asimismo, es necesario efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 1 de esta observación.

(proceso de control)

2) Establecer un mecanismo de uso exclusivo del administrador general del sistema, que controle la asignación de derechos de acceso de los usuarios al SIPREDI bajo el principio de; *"necesidad de saber o menor privilegio",* considerando los criterios que correspondan de la normativa que se citan en esta observación. En ese sentido, es necesario efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 2 de esta observación.

(proceso de control)

3) Coordinar con el administrador técnico del SIPREDI en la DTI lo que corresponda para disponer de reportes de seguridad que incluyan aspectos tales como: intentos no autorizados de acceso al sistema, de eventos de seguridad, errores en los ingresos, vencimiento de la contraseña *(password),* mal funcionamiento y sobrecargas del sistema. En ese sentido, es conveniente cumplir con lo indicado en las *"Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información"*, en relación con la elaboración de reportes de seguridad.

B) AVERIAS

OBSERVACION

Mediante la revisión del reporte que contiene el registro histórico de las averías planteadas por los usuarios en los servicios prestados por el SIPREDI y atendidas por la DTI, se determinó que se encuentra desactualizado ya que presenta averías con pendiente el dato de cierre de los años 2008, 2009 y 2011 *(Ver anexo N° 3).* Asimismo, en el reporte no se indica si la avería fue atendida, la causa que la origino, las acciones efectuadas para corregirlas y respectivo monitoreo que ayude a la toma de decisiones futuras.

MARCO REGULATORIO

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, inciso b); 4.5 Manejo de incidentes.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes.

CAUSA
El Administrador del SIPREDI mediante correo electrónico del 10-03-14, manifestó lo siguiente: *"…no se tiene ninguna avería sin cerrar todas han sido resueltas, según me indican los compañeros de TI, hace un tiempo atrás el control de estos reportes se llevaba de forma manual, por lo cual el error humano se podría presentar, en cuanto al detalle de la avería si sería con el número respectivo."*

RIESGO
Dificultad para obtener información oportuna, suficiente, actualizada y de fácil acceso. Dificultad para efectuar el seguimiento de las gestiones que realiza el administrador del sistema para controlar una respuesta apropiada, efectiva y oportuna de las averías reportadas. Limita obtener aprendizaje derivado de la ocurrencia de los eventos que se presentan en el sistema. Ocurrencia de errores en coordinación con interrupciones en el ambiente de producción, provocados por un desconocimiento de un incidente o error recurrente. Dificultad para determinar y garantizar que los cambios al sistema estén libres de error. Dificultad para llevar a cabo una toma de decisiones adecuada y efectuar una rendición de cuentas apropiada por parte del administrador del sistema.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Coordinar lo que corresponda con la DTI *(SESITE)* para que el reporte que contiene el registro histórico de las averías planteadas por los usuarios en los servicios prestados por el SIPREDI, incluya aspectos relacionados con la atención de la avería, la causa que la originó, las acciones efectuadas para corregirlas y respectivo monitoreo que ayude a la toma de decisiones futuras. En ese sentido, es necesario efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en el anexo N° 3 de esta observación.**

C) SEPARACIÓN DE FUNCIONES
OBSERVACION
El funcionario encargado de la administración del SIPREDI cumple con las funciones de administrar, dar soporte y analizar los requerimientos del sistema. Sin embargo, se determinó que este funcionario también tiene bajo su responsabilidad los procesos relacionados con la atención de los clientes en la ventanilla, la autorización, ejecución, aprobación, generación del presupuesto y registro de las transacciones que se llevan a cabo en la confección de los estudios de ingeniería.

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; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones. Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la Dirección de Tecnologías de la Información y los Administradores de Sistemas de Información: (Código 2801 D 01).

CAUSA
La jefatura del Departamento de Planificación y Diseño el 02-06-14 manifestó lo siguiente: *“Las labores ocasionales a las que se dedica el administrador del sistema, se plantean para lograr optimizar el recurso humano disponible por cuanto sus actividades no ocupan el 100% del tiempo o recurso; con lo cual se hace un adecuado uso de los recursos de la hacienda pública. Se propone que cuando ocasionalmente esta situación se presenta, la jefatura de la SDRE controlaría el producto de estas y otras labores”*

RIESGO
Debilidades de control interno por concentrar en un mismo funcionario labores relacionadas con la ejecución de trámites por estudios de ingeniería. Podrían presentarse errores en el registro o situaciones irregulares que podrían pasar desapercibidas o no ser detectadas en forma oportuna por el administrador. Limita una adecuada separación y distribución de las funciones, lo cual podría comprometer el equilibrio y la eficacia del control interno y de los objetivos y misión institucionales.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Distribuir las funciones mencionadas en los trabajadores que estime pertinentes, de manera que los procesos relacionados con la atención de los clientes en la ventanilla, la autorización, ejecución, aprobación, generación del presupuesto y registro de las transacciones que se llevan a cabo en la confección de los estudios de ingeniería; no se concentren en una sola persona.**

3.1.1.5 Nota 1001-0148 enviada el 27 de junio

***ASUNTO**: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Operación de Plantas-SIOPLAN)*
DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

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 Operación de Plantas (SIOPLAN); 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; la seguridad lógica; el mantenimiento del software; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la gestión de problemas e incidentes; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esas labores.

RESULTADOS

A) SEGURIDAD LOGICA
OBSERVACION
Mediante la revisión de la seguridad lógica del Sistema Operación de Plantas (SIOPLAN), se determinó que la base de datos donde están definidos los roles de los usuarios del sistema, algunos (tales como GZUNIGA, JCARRILLO, ACHAVARRIA y RMORA); se encuentran inactivos no son *"actualizadores"* y aún no han sido eliminados del sistema.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1.

Prácticas y medidas de control; 5.8 Control de sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.5 Control de acceso, inciso e) y f).

Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (Código 2801 N 02): Artículo 11.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas; DS 05.04 Administración de cuentas del usuario, DS 5.05 Pruebas, Vigilancia y Monitoreo de la Seguridad.

CAUSA

La situación indicada se presenta porque no se realiza la depuración oportuna de los roles de los usuarios del SIOPLAN. Al respecto, el administrador del sistema mediante correo electrónico del 26-02-14 manifestó lo siguiente:

"…existen usuarios que ya no son actualizadores y no han sido eliminados de la aplicación, ya que sea tenido como practica la desactivación del mismo y no la eliminación."

RIESGO

Dificultad para depurar los roles de los usuarios definidos en la base de datos del SIOPLAN, así como la revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares.

Limita el cumplimiento de los objetivos de seguridad, así como afecta la integridad, confiabilidad y seguridad de la información que utiliza este sistema.

Dificultad para llevar a cabo la administración de datos sensibles disponibles en este sistema.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar oportunamente la depuración de los roles de los usuarios definidos en la base de datos del SIOPLAN. Es conveniente determinar la periodicidad con que se requiere ejecutar dicha labor. Asimismo, es necesario efectuar y documentar las acciones que serán aplicadas para subsanar los aspectos citados en de esta observación.

B) CAPACITACIÓN
OBSERVACION
Se determinó que no existe documentación *(lista de asistencia)* que evidencie el nombre de los usuarios que recibieron capacitación relacionada con la utilización y el funcionamiento del SIOPLAN.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 2.4 Administración eficaz del potencial humano; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.7 Educación y Capacitación de Usuario. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS7 Educar y Entrenar Usuarios del Cobit; DS Entregar y dar Soporte.

CAUSA
El Administrador del SIOPLAN mediante correo electrónico del 07-02-14, manifestó lo siguiente: *"Se capacitó en su momento (no existían bitácoras) y en la actualidad se hace a solicitud".* *…* *"Se brindaron varias pero no existen minutas porque se hacen en el sitio de trabajo".*

RIESGO
Dificultad para monitorear la capacitación que se les brindó a los usuarios del SIOPLAN. Impide medir el grado de satisfacción de los usuarios finales por la capacitación recibida, lo cual limita la mejora continua del plan de capacitación del SIOPLAN. Dificultad para delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades; así como la transferencia del conocimiento hacia otras personas.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Elaborar la documentación que corresponda *(lista de asistencia),* que contenga el nombre de los usuarios que reciben capacitación relacionada con la utilización y el funcionamiento del SIOPLAN.**

C) AVERÍAS
OBSERVACION
En la administración del SIOPLAN se utiliza el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicios de TIC, para reportar las averías a la Dirección Tecnologías de Información relacionadas con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios que se brindan mediante este sistema. Sin embargo, no se observó la existencia de un registro histórico de las solicitudes que se tramitan, en el cual se incluya información relevante de los usuarios, tales como el servicio requerido, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado en que se encuentran las solicitudes.

MARCO REGULATORIO
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, inciso b); 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI; 4.5 Manejo de incidentes. Normas Técnicas UNIT-ISO ISO/IEC 27001: punto 13.1.1: Reportando eventos de seguridad de la información. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.8 Apoyo y asistencia a los clientes de TIC; 3.10 Administración de problemas e incidentes. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 10 Administración de problemas.

CAUSA
El Administrador del SIOPLAN mediante correo electrónico del 07-02-14, manifestó lo siguiente: *“Los informes se generan por pantalla en el momento que sucede el error; la corrección de los mismos corresponde a los usuarios.”*

RIESGO
Limita conocer las gestiones que realiza la administración del sistema para identificar las causas de los problemas e incidentes, así como las medidas que aplican para evitar su recurrencia.

Dificultad para obtener aprendizaje relacionado con la ocurrencia de esos eventos, así como crear dependencia de los usuarios que actualmente administran el sistema.

Dificultad para tomar decisiones oportunas orientadas al logro de los objetivos institucionales.

Dificultad para establecer una respuesta apropiada, efectiva y oportuna, en casos de problemas significativos.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Coordinar con la DTI las acciones que correspondan para que el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicios de TIC, genere un registro histórico de las solicitudes tramitadas por la administración del SIOPLAN, en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante este sistema. Es conveniente que este registro incluya información relevante de los usuarios, tales como el servicio requerido, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. También se debe considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado en que se encuentran las solicitudes planteadas. Asimismo, mientras se lleva a cabo esta actividad es necesario coordinar con la DTI para establecer un mecanismo alterno; que permita controlar los aspectos citados en esta observación.**

D) RESPALDOS Y PRUEBAS DE RECUPERACION
OBSERVACION
Se determinó, que el administrador del SIOPLAN no le solicita a la Dirección Tecnologías de Información la documentación que corresponde a los reportes de ejecución de los respaldos y pruebas de recuperación de las transacciones que se realizan diariamente mediante este sistema.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.4.1 Fue mencionada anteriormente en este informe. Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información emitidas por la CGR: 4.2 Fue mencionada anteriormente en este informe. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, proceso Entrega de Servicios y Soporte: artículo 3.4

Aseguramiento de la continuidad del servicio.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 11 Administración de los datos.

CAUSA

La situación comentada se presenta debido a que el administrador del sistema no ha considerado necesario solicitar esta información. Al respecto, este funcionario el 11-03-14 manifestó lo siguiente:

"No se lleva un registro de los respaldos de la información. En su momento se solicitó incluir el Sistema en este proceso, sin embargo, TI nunca nos hizo llegar un informe y tampoco se ha solicitado."

RIESGO

Dificultad para que el administrador del sistema, se mantenga informado sobre si dicha labor se lleva a cabo oportunamente y realice el seguimiento de estas actividades.

Afecta el cumplimiento oportuno de los objetivos y requerimientos establecidos para el sistema; así como ocasionar debilidades en el proceso de toma de decisiones, ante inconvenientes que no se hayan reportado con anterioridad.

Incrementa el riesgo asociado al respaldo, resguardo y restauración de los recursos; pues en caso que surja alguna situación imprevista, se podrían presentar problemas para cumplir el plan de continuidad de los servicios que suministra el SIOPLAN.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar a la DTI los reportes periódicos que incluyen el resultado de los respaldos y pruebas de recuperación de las transacciones ejecutadas mediante el SIOPLAN. Con base en la revisión y análisis de dicha información, efectuar las acciones que correspondan. Es conveniente establecer un archivo adecuado, de fácil acceso y oportuno de esta documentación.

E) INFORMES DE GESTION

OBSERVACION

El administrador del SIOPLAN dispone de un registro de las labores que atiende diariamente. Sin embargo, no se observó la existencia de la preparación de un informe remitido a las jefaturas correspondientes, que comprenda indicadores

referidos a la gestión *(entre otros el grado de eficiencia en el desempeño de la disponibilidad, la capacidad, el uso de la funcionalidad, fallas etc.)* que se lleva a cabo en el funcionamiento de este sistema.

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.

Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitida por la CGR: 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica inciso b), c), d) y e).

CAUSA

El administrador del sistema, en correo electrónico del 11-03-14, manifestó lo siguiente:

"El control de la administración del SIOPLAN se refleja en un "registro de labores" que nos permite identificar todas las actividades y su seguimiento."

RIESGO

Dificultad para disponer de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores que se realizan mediante el SIOPLAN.

Podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos mediante este sistema.

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.

Dificultad para identificar las necesidades de capacitación y competencias propias relacionadas con la administración de sistemas.

RECOMENDACION

(proceso de control)
Elaborar informes que comprendan indicadores referidos a la gestión *(entre otros el grado de eficiencia en el desempeño de la disponibilidad, la capacidad, el uso de la funcionalidad, fallas etc.)* que realiza el administrador del SIOPLAN. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales jefaturas serán remitidos y la periodicidad con

qué serán formulados estos documentos. Asimismo, se deben considerar los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

F) MANTENIMIENTOS

OBSERVACION

En el Procedimiento: *"Gestión de Mantenimientos de los Sistemas de Información"*, se indica lo siguiente:

6.1 Recibe del usuario(a) por medio de correo electrónico la necesidad de cambios, ajustes o modificaciones al sistema de información, así como la justificación de los mismos.

6.2 Analiza el cambio propuesto, si aprueba los cambios, ajustes o modificaciones solicitados, llena la F-262 y completa la F-257 con el número de mantenimiento según la F-262. Si no aprueba el mantenimiento deberá justificar su decisión por medio de correo electrónico al usuario(a).

Al respecto, se determinó que el administrador del SIOPLAN lleva un control de los mantenimientos que se encuentran pendientes y ejecutados. Sin embargo, no está utilizando el formulario "*Control de Solicitudes Emitidas" (F-262) para gestionar los cambios, ajustes o modificaciones solicitados por los usuarios al sistema.*

MARCO REGULATORIO

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

Procedimiento: Gestión de Mantenimiento de los Sistemas de Información, Artículo N° 6, punto 6.2).

CAUSA

No se está aplicando lo establecido en el "Procedimiento: Gestión de Mantenimiento de los Sistemas de Información", en temas relacionados con la gestión de modificaciones que solicitan los usuarios al sistema. Al respeto, el administrador del sistema mediante correo electrónico del 14-03-14, manifestó lo siguiente:

"…usamos un control interno en su lugar, sin embargo, en adelante vamos a incorporar esta fórmula como parte del informe de labores"

RIESGO
Dificultad para definir criterios y determinar la procedencia de cambios, ajustes y modificaciones al sistema, así como del seguimiento al resultado de los mismos. Limita controlar las fallas de disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, lo cual afecta su correcta operación. Dificultad para ejecutar las solicitudes de modificaciones por parte de los usuarios, mediante su programación, supervisión y registro.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Utilizar el formulario *"Control de Solicitudes Emitidas" (*F-262) para gestionar los cambios, ajustes o modificaciones solicitados por los usuarios al SIOPLAN. Es conveniente cumplir con lo establecido en el punto 6.2 del Artículo 6 del Procedimiento: *"Gestión de Mantenimiento de los Sistemas de Información",* relacionado con la ejecución de esta actividad.**

3.1.1.6 Nota 1001-0149 enviada el 27 de junio

***ASUNTO**: mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en los Sistemas Operación de Plantas-SIOPLAN y Presupuesto y Diseño- SIPREDI)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de 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 Operación de Plantas (SIOPLAN) y el Sistema Presupuesto y Diseño (SIPREDI); 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; la seguridad lógica; el mantenimiento del software; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la gestión de problemas e incidentes; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esas labores.

RESULTADOS

A) IMPLEMENTACIONES

OBSERVACION

En el Manual Institucional para la Administración de Proyectos, punto 2.4.1 *(Control de calidad del proyecto)*, se indica lo siguiente:

"…El Control de calidad del Alcance, consiste en revisar si se cumplen los criterios de aceptación de los entregables. Una vez controlada la calidad de los criterios de aceptación, se verifica o se realiza la aceptación de los entregables por parte del cliente o partes interesadas. Para esta labor se debe completar el formato "Acta de Entrega de Productos..."

No obstante, se determinó que no existe documentación que respalde la entrega formal *"Acta de Entrega de Productos"*, en la cual se indique la aprobación del usuario de las implementaciones que fueron realizadas al Sistema Operación de Plantas (SIOPLAN) y al Sistema Presupuesto y Diseño (SIPREDI).

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.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI.07.07 Prueba final de aceptación.

Manual Institucional para la Administración de Proyectos (MAP): 2.4.1 Control de calidad del proyecto.

CAUSA

Con respecto al SIOPLAN, la Jefatura de la Sección de Sistemas Gerenciales en correo electrónico del 05-03-14, manifestó lo siguiente:

"… Antes de que el analista de por solucionado el mantenimiento debe contar con el visto bueno del usuario. No existe una acta formal, solamente un correo (si eso se puede llamar acta formal entonces sí)..."

Asimismo, en relación con el SIPREDI, la jefatura de la Sección Sistemas de Información Técnica en correo electrónico del 07-03-14 manifestó lo siguiente:
"Sobre el acta formal de entrega del sistema, es un documento muy antiguo, pues el SIPREDI se inició su desarrollo en 2005, y como en el 2006 estaba desarrollado en visual basic, proyecto desarrollado por SIGEL en forma independiente y el sistema tenía muchas oportunidades de mejora en su operación y DTI quería estandarizarlo en Oracle, se hizo mediante un esfuerzo de migración y rediseño que se terminó en el 2007. Pero se iba migrando por módulos".

RIESGO
Afecta la definición, identificación y mantenimiento de requerimientos funcionales y técnicos del SIOPLAN y SIPREDI. Dificultad para determinar si las implementaciones realizadas cubren la totalidad de los requerimientos del sistema y fueron aceptadas por los usuarios del sistema. Dificultad para establecer responsabilidades ante eventuales fallas del sistema, nuevas necesidades y discrepancias técnicas o lógicas significativas entre el administrador del sistema y las Sección técnica de efectuar el mantenimiento.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Realizar las acciones que correspondan para que en futuras implementaciones que se le realicen al SIOPLAN y SIPREDI, se prepare la documentación que respalde la entrega formal *"Acta de Entrega de Productos"*, en la cual se indique la aprobación por parte de los usuarios de los sistemas citados.**

B) MANUALES
OBSERVACION
Mediante la revisión de los manuales técnicos del SIOPLAN *(Distribución, Externo–Institucional, Comercial y Módulos, etc.),* que regulan 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 *(años 2001, 2002 y 2009).* Asimismo, se observó que estos documentos están enfocados al sistema anterior denominado "SIGE" y no directamente al que en la actualidad se encuentra en operación "SIOPLAN".

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector público, emitidas por la CGR: 5.4 Gestión documental. Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI 04.03 Transferencia de conocimiento a usuarios finales; AI.04 Facilitar la operación y el uso. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.7 Educación y Capacitación de Usuario.

CAUSA
La Jefatura de la Sección Sistemas Gerenciales en correo electrónico del 05-03-14, manifestó lo siguiente: *"…no tenemos el recurso humano para poder hacerlo y mucho menos el versionamiento."*

RIESGO
Limita el proceso de desarrollo y mantenimiento del software bajo una metodología que capture, valide y especifique todos los requerimientos del sistema. Aumenta la dependencia de algunos funcionarios y dificulta delimitar las responsabilidades del administrador del sistema. Limita el conocimiento de otras personas que pueden encargarse de la operación y el uso del sistema. Dificultad para medir la efectividad del proceso de desarrollo, así como las pruebas, mantenimiento, definición del software y seguimiento, lo que incrementa el grado de incertidumbre sobre la capacidad de mantener, corregir, adaptar y mejorar el sistema actual. No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las actividades a cargo de la DTI y no brindar en forma oportuna los servicios que se ofrece mediante este sistema.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Actualizar los manuales técnicos citados en la observación en un plazo razonable. En ese sentido, es conveniente que estos documentos se enfoquen directamente al sistema SIOPLAN. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de los documentos respectivos.**

C) CUESTIONARIO DE CALIDAD
OBSERVACION
Para determinar la calidad de los servicios que se brindan mediante los sistemas en operación, la DTI aplica el cuestionario denominado: "Calidad Funcional de las Aplicaciones (a la medida) y su correspondiente plataforma de soporte en la CNFL". Sin embargo, no se determinó evidencia documental sobre la aplicación de esta encuesta para el SIOPLAN.

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. Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.2 Gestión de calidad. Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 1.10 Administración de la calidad.

CAUSA
La Jefatura de la Sección Sistemas Gerenciales el 25-06-14, manifestó lo siguiente: *"…Para el SIOPLAN la DTI no había realizado dicho cuestionario, pero en días anteriores ya se aplicó."*

RIESGO
Dificultad para efectuar la evaluación del desempeño y medir la calidad de los servicios ofrecidos por el SIOPLAN; 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. Dificultad para disponer de información oportuna para mejorar el servicio brindado mediante el SIOPLAN, pues no se conoce el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Aplicar cuando corresponda el cuestionario denominado: "Calidad Funcional de las Aplicaciones (a la medida) y su correspondiente plataforma de soporte en la CNFL", al SIOPLAN. Es conveniente documentar las acciones que se aplicaran en relación con los resultados obtenidos.**

3.1.2 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.1.2.1 Nota 1001-0161 enviada el 11 de julio

***ASUNTO**: generar energía eléctrica (este tema se evaluó en los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas y Eólico San Buenaventura)*

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los subprocesos Gestionar la ingeniería de los proyectos de generación y Construir proyectos de generación, para lo cual se consideraron los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas y Eólico San Buenaventura. En ese sentido, se revisaron 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 los proyectos; 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) RIESGOS
A.1 ACTIVIDAD
Revisar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que corresponden para evitar que se materialicen los riesgos de estos subprocesos.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los planes de tratamiento de la GIR, se comprobó que los funcionarios responsables en el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (DEINPROGEN), están aplicando las acciones definidas, para controlar que no se materialicen los riesgos de los subprocesos relacionados con la generación de energía eléctrica.

B) PRE-INVERSION E INVERSION EN PROYECTOS
B.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).
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación referente a la etapa de pre-inversión e inversión (perfiles, prefactibilidad y factibilidad) especificada en la metodología actual (MAP), se determinó que en los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas 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.

C) PROYECCION ANUAL DE GENERACION
C.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.
C.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 (2014), el insumo necesario para el historial 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.

D) APOYO ADMINISTRATIVO Y DE INGENIERIA
D.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.
D.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la información relacionada con los programas de “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 le brinda a dependencias del Departamento Producción.

E) ESPECIFICACIONES TECNICAS
E.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.
E.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. En lo que respecta a Nuestro Amo, Anonos, Ciruelas y Eólico San Buenaventura, no fueron evaluados ya que aún no se han especificado los equipos a instalar en estos proyectos.

F) EQUIPOS INSTALADOS
F.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.
F.2 RESULTADOS
Mediante una visita al terreno se comprobó que los equipos técnicos, eléctricos y mecánicos que fueron instalados en PH Balsa Inferior corresponden al equipo ofertado y cumplen lo estipulado en el cartel respectivo. En los proyectos hidroeléctricos Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas y Eólico San Buenaventura, aún no se han instalado equipos.

G) RESPONSABILIDAD Y FUNCIONES
G.1 ACTIVIDAD
Revisar el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de las actividades técnicas relacionadas con los proyectos de generación.
G.2 RESULTADOS
Se determinó que en los proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas 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).

H) APLICACIÓN DE LINEAMIENTOS
H.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.
H.2 RESULTADOS
En lo que respecta al PH Balsa Inferior que se encuentra en la etapa de construcción, mediante la revisión de la 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. Los proyectos hidroeléctricos Nuestro Amo, Anonos, Ventanas, Ciruelas y Eólico San Buenaventura, no fueron evaluados ya que aún no se encuentran en etapa de construcción.

3.1.3 AREA DISTRIBUCION

3.1.3.1 Nota 1001-0137 enviada el 13 de junio

***ASUNTO**: mantenimiento de subestaciones y plantas (este tema se evaluó en las plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, el Encanto, Belén, Río Segundo; subestaciones Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Río Segundo)*

DIRIGIDO: Dirección Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del proceso denominado “Brindar mantenimiento al sistema de distribución”; la aplicación del programa anual del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos eléctricos y electromecánicos; el estado físico de estos equipos; la seguridad física e higiene de las instalaciones; el cumplimiento de los procedimientos y la normativa que regula la ejecución de los mantenimientos; el sistema de monitoreo y control de las protecciones de las subestaciones y plantas; la oportunidad y los recursos disponibles que se requieren para la ejecución del mantenimiento electromecánico y eléctrico; así como la atención de las averías que se presentan en las subestaciones y plantas hidroeléctricas.

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
La Sección Protecciones y Automatización, como respaldo de las labores

correspondientes dispone del *"Instructivo General de Sustitución de Relés de Protección"* y del *"Procedimiento Mantenimiento de Protecciones"*. No obstante, se determinó que esos documentos se encuentran desactualizados (a nivel de borrador) y sin aprobar por parte de las instancias correspondientes.

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, inciso e); 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
La jefatura de la Sección de Protecciones y Automatización, en el correo electrónico del 18-03-13 manifestó lo siguiente: *"Debemos realizar una revisión de ambos procedimientos para actualizarlos y adecuarlos al SGI. Se está ampliando el alcance de certificación de SISPO en la norma 9001, por lo que debemos oficializarlos en el primer semestre del año".*

RIESGO
No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados. No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones. Dificultad para delimitar las responsabilidades en caso que las instrucciones se interpreten erróneamente, 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 la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Realizar las acciones necesarias para actualizar el *"Instructivo General de Sustitución de Relés de Protección"* y el *"Procedimiento Mantenimiento de Protecciones"*. Una vez concluida esa labor, es conveniente solicitarle a las instancias que corresponda, la aprobación y oficialización de dichos documentos.**

3.1.4 AREA COMERCIAL

3.1.4.1 Nota 1001-0126 enviada el 30 de mayo

ASUNTO: *administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (este tema se evaluó en la Sección Administración de Sistemas; Sucursales)*
DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la administración y actualización del pliego tarifario; la aplicación de las tarifas autorizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), mediante las resoluciones publicadas en las Gacetas N° 246 del 20-12-13 y N° 58 del 24-03-14 respectivamente.

A) RIESGOS
A.1 ACTIVIDAD
Constatar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos de este subproceso.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que el funcionario responsable está aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos identificados para el subproceso que se relaciona con esta actividad.

B) NORMATIVA
B.1 ACTIVIDAD
Verificar si la actualización y aplicación del pliego tarifario aprobado por la

ARESEP, se realiza de conformidad con la normativa establecida para regular estas operaciones.
B.2 RESULTADOS
Se comprobó que para incorporar al Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM) los datos de las tarifas aprobadas por la ARESEP, el Departamento Consumidores y la Administración de este sistema se basan en la *"Guía de procesos para la Administración y Gestión de Tarifas"*, así como en el procedimiento *"Actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM".*

C) ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA
C.1 ACTIVIDAD
Evaluar si los datos de aumentos de tarifas que se incorporan al sistema, corresponden a los publicados en el diario oficial La Gaceta.
C.2 RESULTADOS
Se comprobó que el Departamento Consumidores actualizó los aumentos tarifarios en los registros del SIPROCOM, con base en las tarifas autorizadas por la ARESEP que fueron publicadas en las Gacetas N° 246 del 20-12-13 y N° 58 del 24-03-14, respectivamente.

D) APLICACION DE TARIFAS
D.1 ACTIVIDAD
Revisar los datos de las facturaciones efectuadas, con el propósito de comprobar si las tarifas autorizadas por la ARESEP son aplicadas correctamente.
D.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la información que corresponde a la muestra seleccionada (un servicio de cada una de las tarifas del pliego tarifario de la CNFL), se determinó que las tarifas autorizadas por la ARESEP fueron aplicadas correctamente en la facturación de los servicios de los clientes (se analizaron servicios ubicados en diferentes tarifas, en los meses posteriores a la actualización de los cambios tarifarios).

E) OTROS ASPECTOS
E.1 ACTIVIDAD
Determinar si en relación con los riesgos y los controles identificados por la dependencia respectiva, los cuales se encuentran implícitos en las actividades anteriores, amerita analizar algún aspecto adicional relevante.
E.2 RESULTADOS
Se corroboró que en los archivos de la Administración del SIPROCOM, existen documentos que respaldan el proceso que se realiza para actualizar el pliego tarifario en el sistema.

3.1.4.2 Nota 1001-0150 enviada el 08 de julio

ASUNTO: *agencias recaudadoras externas (este tema se evaluó en las agencias recaudadoras externas)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso de recaudación; los depósitos y transferencias diarias; el seguimiento y recopilación de los datos enviados a la Sección Control de Pagos (SCP); las inconsistencias de pago; el cumplimiento de los procedimientos para establecer faltantes y sobrantes; el plan de contingencias que se aplica en estas agencias; la existencia de contratos que respalden la recaudación; la actualización, aplicación y registro oportuno de los pagos; la elaboración de reportes de ingresos; el proceso para realizar la conciliación bancaria; las actividades que realiza la SCP de la información que recibe y las gestiones que lleva a cabo con respecto a los reclamos por pagos dobles y no registrados.

A) GESTION DE RIESGOS
A.1) ACTIVIDAD
Revisar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que corresponden para evitar que se materialicen los riesgos de este subproceso.
A.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que el funcionario responsable está aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos identificados para el subproceso que se relaciona con esta actividad.

B) DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS
B.1) ACTIVIDAD
Revisar el control que se lleva a cabo, en relación con los depósitos y transferencias diarias que realiza la agencia externa.
B.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de los reportes diarios de recaudación por agencia y el estado de cuenta enviado por la jefatura de la Sección Control de Pagos (en adelante SCP), se comprobó que se lleva un control de los depósitos y transferencias diarias que realiza la agencia externa.

C) DATOS ENVIADOS
C.1) ACTIVIDAD
Efectuar el seguimiento de los datos enviados a la Sección Control de Pagos y el proceso de recopilación de la información que realiza esta dependencia.
C.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de las notas de crédito y del archivo plano digital que las agencias externas envían a la CNFL al día siguiente hábil como respaldo del depósito por el dinero recaudado, se determinó que la SCP ejecuta un seguimiento de la información que envían las agencias externas a esta dependencia.

D) INCONSISTENCIAS DE PAGO
D.1) ACTIVIDAD
Evaluar las características de las inconsistencias de pago, con el propósito de determinar las acciones correctivas requeridas.
D.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de las inconsistencias de pagos dobles y pagos no registrados, se verificó que en la SCP se realizan las acciones correctivas requeridas para su aplicación.

E) FALTANTES Y SOBRANTES
E.1) ACTIVIDAD
Verificar la aplicación de los procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes de las agencias externas, con el objetivo de determinar las correcciones que proceden y el registro contable necesario.
E.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de los reportes (REQ-0180 y REQ-0180-A01) que suministra el Sistema Query Builder, se verificó la aplicación de procedimientos para establecer los faltantes y sobrantes de las agencias externas. También, existe un mecanismo que controla los faltantes y sobrantes mensuales por agencia recaudadora, con el objetivo de efectuar el reintegro total de los sobrantes o de solicitar a la agencia externa reponer los respectivos faltantes.

F) MONTOS PENDIENTES
F.1) ACTIVIDAD
Observar si los montos pendientes de las facturas de los servicios, son eliminados únicamente por la aplicación de pagos recaudados por agencias activas.
F.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación que respalda el balance de las cajas de cada una de las agencias recaudadoras por medio de la pantalla REF0500 y

del archivos plano enviado por estas agencias, se comprobó que los montos pendientes de las facturas de los servicios, son eliminados únicamente por la aplicación de pagos recaudados por las agencias activas.

G) PLAN DE CONTINGENCIAS.
G.1) ACTIVIDAD
Verificar el plan de contingencias que se aplica en las agencias externas para llevar a cabo la recaudación, cuando el sistema utilizado por estas se encuentra fuera de servicio por alguna eventualidad.
G.2) RESULTADOS
Se determinó que en las agencias externas para llevar a cabo la recaudación, cuando el sistema utilizado por estas se encuentra fuera de servicio por alguna eventualidad, no se aplica ningún plan de contingencias, debido a que las salidas del sistema no son frecuentes ni por períodos prolongados. Asimismo, la administración acordó no realizar el cobro manual debido a dificultades que se presentaron anteriormente con los cajeros de estas agencias.

H) CONTRATOS.
H.1) ACTIVIDAD
Corroborar si existen contratos para respaldar la recaudación que realizan las agencias externas, que se encuentre actualizado, vigente y avalado por la Asesoría Jurídica. Asimismo, verificar el cumplimiento de las cláusulas establecidas en dicho documento.
H.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de los contratos que respaldan la recaudación que realizan las agencias externas, se determinó que se encuentran actualizados, vigentes y avalados por la Asesoría Jurídica. Asimismo, se verificó el cumplimiento de las cláusulas establecidas en dichos documentos.

I) PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PAGOS
I.1) ACTIVIDAD
Revisar el proceso de actualización de los pagos recaudados por las agencias externas mediante la transmisión de pagos en línea.
I.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación que respalda el balance de las cajas de cada una de las agencias recaudadoras por medio de la pantalla REF0500, el archivos plano, el monitoreo de los puertos que despliegan la cantidad de pagos por agencia, se comprobó el proceso de actualización de estos pagos mediante la transmisión en línea.

J) REPORTES DE INGRESOS
J.1) ACTIVIDAD
Evaluar los mecanismos de control que existen para la elaboración de los reportes de ingresos que realiza la Sección Control de Pagos, así como el envío de esta documentación a los Departamentos Contabilidad y Financiero.
J.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de los reportes de ingresos por agencias externas, la interfaz contable entre SIPROCOM Y SACP (pantalla F0330), la generación de reportes en el Query Builder (reporte REQ-0140-A01) y las cuentas 181525300301 (Adelanto Pago Impuesto Ventas) y 1815253065 (Retención Impuesto de Renta) incluidas en los reportes que se generan mediante el SACP, se verificaron los reportes de ingresos que realiza la SCP y el envío de esta documentación a los Departamentos Contabilidad y Financiero.

K) REGISTROS EN EL SIPROCOM.
K.1) ACTIVIDAD
Verificar que los pagos recibidos por los diferentes medios externos, sean registrados oportuna y adecuadamente en el SIPROCOM.
K.2) RESULTADOS
Mediante la conectividad (pagos en línea) con las agencias externas, se determinó que los pagos recibidos por los diferentes medios externos, son registrados oportunamente y adecuadamente en el SIPROCOM.

L) CONCILIACION BANCARIA
L.1) ACTIVIDAD
Revisar el proceso de preparación de la información que se envía al Departamento Financiero, para realizar la conciliación bancaria.
L.2) RESULTADOS
Mediante la documentación de los estados de cuenta de la CNFL, el archivo plano enviado por la agencia recaudadora, el reporte REQ-0140-A01 utilizado para conciliar los montos con los estados de cuenta, los datos de la última conciliación y lo registrado en los auxiliares del SACP en la SCP, se revisó el proceso de preparación de la información que se envía al Departamento Financiero, para que realice la conciliación bancaria.

M) INFORMACION RECIBIDA
M.1) ACTIVIDAD
Determinar las actividades que realiza la Sección Control de Pagos respecto de la información que reciben de las agencias externas, previo a su actualización.
M.2) RESULTADOS
Mediante la revisión de los reportes diarios de recaudación por agencia, el

estado de cuenta enviado por la jefatura de la SCP, las notas de crédito y el archivo plano digital que las agencias externas envían a la CNFL al día siguiente hábil como respaldo del depósito por el dinero recaudado, se determinó las actividades que realiza la SCP respecto de la información que reciben de las agencias externas, previo a su actualización.

N) RECLAMOS
N.1) ACTIVIDAD
Revisar las gestiones que se realizan respecto de reclamos por pagos no registrados, pagos dobles, pagos anticipados; así como corroborar el proceso de actualización y aplicación en el SIPROCOM.
N.2) RESULTADOS
Mediante la información que respalda los reclamos por pagos no registrados y los pagos dobles, se revisó las gestiones que se llevan a cabo en la SCP en el proceso de actualización y aplicación en el SIPROCOM.

3.1.4.3 Nota 1001-0189 enviada el 24 de julio

ASUNTO: *atención al cliente en sucursales (este tema se evaluó en las Sucursales Guadalupe, Escazu, Desamparados, Heredia)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso de atender al cliente en ventanilla; aspectos referidos a la aplicación de la Ley 7600 (discapacidad), Ley 8220 (protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y Ley 7935 (persona adulta mayor); la actualización de las solicitudes de servicio en el sistema; la confección de convenios, arreglos y prórrogas de pago; las denuncias por hurto de energía, cables directos y reclamos por altos consumos; la aplicación de normativa que corresponde en casos de daños a artefactos eléctricos de los clientes con responsabilidad civil. También se revisaron los controles establecidos para regular los trámites de exclusión de la tarifa residencial horaria, la anulación de solicitudes, cambios a otras tarifas, el retiro de medidor y cables, la reconexión y desconexión, así como la exoneración del impuesto de ventas y de renta; la existencia de programas de capacitación; los mecanismos establecidos para garantizar la continuidad del servicio; la atención de las inconformidades que plantean los clientes y su percepción sobre los servicios que reciben.

RESULTADOS

A) INCONFORMIDADES

OBSERVACIÓN

En la Sucursal Guadalupe, las inconformidades que el cliente manifiesta verbalmente, se atienden de forma inmediata como una consulta. Sin embargo, esta información no queda registrada en el SIPROCOM ni se incluye en los informes mensuales que se presentan a la Dirección Comercial.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

Procedimiento: Atención de inconformidades de los clientes y partes interesadas, punto 4 Definiciones.

CAUSA

En la Sucursal Guadalupe, no se está aplicando lo establecido en el punto 4) del "Procedimiento: Atención de inconformidades de los clientes y partes interesadas", en temas relacionados con la atención de inconformidades del cliente por los servicios recibidos. Al respecto, la jefatura del Área Comercial el 10-03-14 manifestó lo siguiente:

"Las consultas o quejas verbales que presenta el cliente en ventanilla se atienden por los funcionarios, y dependiendo de la índole se les realiza el trámite correspondiente. Los casos más comunes son consultas por altos consumos, y en esos casos se les realiza el estudio respectivo, y si el cliente no está conforme, se les solicita una inspección del servicio. De esa forma, la visita al cliente en la sucursal se registra como una ´"orden de inspección", o como un "pago de servicios" (Cuando una vez que se le explica al cliente el detalle de la facturación, el cliente acepta que no hubo error en la facturación y efectúa el pago correspondiente)".

RIESGO

Dificultad para medir la calidad de los servicios ofrecidos por la Sucursal Guadalupe; así como disponer de criterios que contribuyan evaluar el resultado de los servicios prestados y determinar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Dificultad para llevar a cabo el seguimiento de la atención de las inconformidades que se atienden en estas dependencias; que contribuya a

respaldar las decisiones oportunas que se tomen sobre esta materia.

Dificultad para supervisar los resultados de las labores relacionadas con la prestación de servicios y aplicar las mejoras que correspondan.

RECOMENDACIONES
(procesos de control) **1) Girar las instrucciones que correspondan para que en la Sucursal Guadalupe y demás sucursales, las inconformidades que el cliente manifiesta verbalmente por los servicios recibidos y que son atendidas de forma inmediata como consultas; queden registradas oportunamente en el SIPROCOM. Asimismo, es conveniente que esta información sea incluida en los informes mensuales que se presentan a la Dirección Comercial.** *(procesos de control)* **2) Comunicar a la Sucursal Guadalupe y demás sucursales, la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 4) del Procedimiento: "Atención de inconformidades de los clientes y partes interesadas", relacionado con la atención de las inconformidades presentadas por los clientes en esas dependencias. En ese sentido, es necesario aplicar lo indicado en la tabla de "Inconformidades-SIPROCOM", referida a los códigos para la clasificación de los problemas.**

B) DAÑOS A EQUIPOS CON RESPONSABILIDAD CIVIL
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión del listado "Trámites pendientes/atrasados", se determinó que en las Sucursales de Heredia y Guadalupe existe una cantidad significativa de casos por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil que exceden el plazo de 60 días naturales estipulados para realizar su investigación y brindar la resolución del caso (Ver anexo N° 1).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico. Procedimiento: "Reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos

eléctricos con responsabilidad civil: punto 6.3).

CAUSA

Ausencia de un programa de seguimiento para verificar que los trámites por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil se atiendan oportunamente.

No se está aplicando lo establecido en el punto 6.3) del “Procedimiento: “Reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil". Al respecto, el funcionario responsable de esta actividad en la Sucursal Heredia el 20-03-14 manifestó lo siguiente:

"1. Los Daños con Responsabilidad Civil, es una labor que me fue asignada a partir del 02 de enero 2014.
2. Los trámites que aparecen como pendientes en la agenda de SIPROCOM están con las siguientes situaciones:
a. Revisando una por una, las mismas se encuentran con carta de respuesta recibida por el cliente
b. Los trámites de reclamo no aceptado, se encuentran en estado finalizado
c. Los trámites de reclamo aceptado, se está a la espera de que los clientes presenten los requisitos, pues ya están informados de que el reclamo está aceptado
d. En lo que llevamos del año, los trámites han estado al día.
3. Se está trabajando en la depuración de todos los trámites"

Asimismo, el funcionario responsable de esta actividad en la Sucursal Guadalupe el 20-03-14 manifestó lo siguiente:

"Los que están en la etapa de análisis de inconformidad son los pendientes de resolver por la Sección Técnica. Los que estás como asignación de orden de inspección a cuadrilla son casos que no se han coordinado por diversas razones, son nuevos, o los clientes no han podido estar cuando se coordina".

Al respecto, no se suministró ningún documento que incluya la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de estos trámites se encuentran pendientes de atender.

RIESGO

Afectaría la imagen empresarial, por el incumplimiento del plazo definido para la atención de los trámites para reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil.

Dificultad para delimitar las responsabilidades derivadas de la ejecución de trámites por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos

con responsabilidad civil".

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Girar instrucciones para que en las Sucursales de Heredia y Guadalupe, se prepare un documento que comprenda la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de trámites por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, que se encuentran pendientes de atender. Asimismo, es conveniente definir las acciones que serán realizadas para atender los trámites que se detallan en el Anexo N° 1 de este informe.

(proceso de riesgo)

2) Implementar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que los trámites por reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil pendientes de ejecución, sean atendidos en los plazos indicados en el "Procedimiento: Reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil". Es conveniente recordar a esta dependencia y las demás sucursales, la importancia de cumplir con lo establecido en este documento

C) SOLICITUDES POR CAMBIOS DE MEDIDOR

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del listado *"Trámites pendientes/atrasados",* se determinó que en la Sucursal Desamparados existe una cantidad significativa de trámites por solicitudes de servicio por cambio de medidor pendientes de ejecutar (ver anexo Nº 2).

MARCO REGULATORIO

Objetivos de la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico de la Dirección Comercial: 2.3 Brindar una atención a nuestros clientes de manera oportuna, confiable y efectiva (Indicadores: tiempo promedio de cambios de medidor: 4 días hábiles).

CAUSA

Ausencia de un programa de seguimiento para verificar que los trámites por solicitudes de servicios por cambio de medidor se atiendan oportunamente.

No se está aplicando lo establecido en el punto 2.3) del Plan Estratégico de la Dirección Comercial. Al respecto, la jefatura del área Técnica de la Sucursal de Desamparados el 20-03-14 manifestó lo siguiente:

“a) *Limitación presupuestaria para laborar tiempo extraordinario.*

b) Limitaciones de recurso humano, consecuencia de incapacidades de los funcionarios. (Situación que se ha comunicado formalmente al jefe de la Sucursal de Desamparados y a su vez a la Dirección Comercial mediante los oficios 4150-0812 con fecha 20/01-12 respecto a "Necesidad de personal en la Sección Técnica de Campo de las Sucursales y el oficio 4150-0025-2014 "borrador de respuesta del oficio 2603-0112-2013, con fecha 21-02-14, referente al "Estudio de las Secciones Técnicas de Campo, Sucursales Desamparados y Guadalupe"" en cuanto al personal requerido en estas secciones, de los cuales se está a la espera de la respuesta, conociendo las repercusiones que esto tiene, para el cumplimiento de objetivos a nivel empresarial y del Sistema de Gestión Integrado.

c) Se atiende las funciones primordiales tales como: Lectura de medidores, instalación de servicios nuevos, cambio y traslados de medidores a solicitud de los clientes. Establecidos de esa forma en el SGI, como indicadores de tiempo en la atención.

d) También se da prioridad al programa de gestión de cobro, que contempla las cuentas por cobrar por morosidad, relacionadas con desconexiones de servicios eléctricos por facturas pendientes de pago, incumplimiento de convenios de pago, servicios liquidados y las reconexiones.

e) Por otra parte, los programas de cambio de medidores por obsolescencia, por consumos estimados y cambios de medidores para estudios a solicitud de la ARESEP, entre otros.

f) La Sucursal atiende zonas de alto riesgo social, lo que limita el desarrollo normal de un plan de trabajo, en esos sectores debido a que se debe asignar recurso humano adicional, para minimizar riesgos a la integridad física de los funcionarios.

g) Cumplimiento del programa de capacitación al personal técnico y administrativo, solicitado por diferentes dependencias

h) Colaboración a la Comisión de "Pérdidas energéticas"

Asimismo señala que se encuentra en proceso la contratación de mano de obra externa para ejecutar cambios de medidores y la instalación de medidores nuevos, si quedara en firme esta contratación, será posible mejorar el servicio relacionado con cambios de medidores y otras actividades paralelas de esta dependencia."

Al respecto, no se suministró ningún informe dirigido a las instancias que correspondan que incluya la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de solicitudes de cambio de medidor que se encuentran pendientes de ejecutar.

RIESGO
Inconformidades de los clientes por no brindar una atención oportuna, confiable y efectiva, afectando de esa manera la imagen de la empresa. Dificultad para delimitar las responsabilidades relacionadas con la ejecución de las solicitudes de cambio de medidor. Dificultad para determinar pérdidas financieras por consumo no registrado por el medidor dañado.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Girar instrucciones para que en la Sucursal Desamparados, se prepare un documento que comprenda la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de solicitudes de servicio por cambio de medidor que se encuentran pendientes de ejecutar. Asimismo, es conveniente definir las acciones que serán aplicadas para ejecutar las solicitudes que se detallan en el Anexo N° 2 de este informe.** *(proceso de riesgo)* **2) Implantar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que las solicitudes por cambio de medidor sean atendidos en los plazos establecidos en el Plan Estratégico de la Dirección Comercial. En ese sentido, es conveniente recordar a esta dependencia y demás sucursales, la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 2.3) de este documento.**

D) ATENCIÓN PREFERENCIAL
OBSERVACIÓN
Se determinó que en la Sucursal Desamparados existe una caja preferencial en el primer piso para la atención de los adultos mayores. Al respecto, se observó (el 03-03-14) una cantidad significativa de estas personas esperando ser atendidas en el segundo piso, debido a que la caja preferencial se encontraba cerrada.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1, 4.5.1 Fueron mencionadas anteriormente en este informe. Ley integral para la persona adulta mayor N°7935: Artículo 3, inciso k), Artículo N°13.

CAUSA
La funcionaria que atiende a los adultos mayores en la caja preferencial en el primer piso, se encontraba en su tiempo de café y no existe otro funcionario que reemplace a esta persona cuando se tenga que ausentar por períodos prolongados.

RIESGO
Podría exponer a la CNFL a sanciones estipuladas en la Ley N°7935 y por consiguiente afectaría la imagen empresarial. Se podrían presentarse accidentes en los adultos mayores debido a que tienen que estar subiendo y bajando gradas para su atención.

RECOMENDACIÓN
(proceso de riesgo) **Girar las instrucciones que correspondan para que en la Sucursal Desamparados los adultos mayores, sean atendidos únicamente en la caja preferencial que existe en el primer piso para esta actividad. En ese sentido, es conveniente que otro funcionario reemplace al funcionario encargado de esta labor, cuando se tenga que ausentar por períodos prolongados.**

3.1.5 AREA ADMINISTRATIVA

3.1.5.1 Nota 1001-0138 enviada el 16 de junio

ASUNTO: *gestión integral de riesgos (este tema se evaluó en Gestión Estratégica)*
DIRIGIDO: Gestión Estratégica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con información sobre los riesgos institucionales; el cumplimiento de las características de continuidad y de lo establecido en el punto 2.7 de la directriz emitida por la Contraloría General de la Republica sobre el SEVRI; la elaboración de los componentes relacionados con el marco orientador, el ambiente de apoyo, los recursos, los sujetos interesados y la herramienta para la administración del mismo; temas referidos a la descripción general, la identificación, el análisis, la evaluación, la administración, la revisión, la documentación y la comunicación de riesgos.

También se verificó el cumplimiento de los controles definidos para evitar la materialización del riesgo detallado en la información que genera GIR; los indicadores definidos para medir el cumplimiento de las acciones establecidas por las dependencias; los informes que deben elaborar y presentar las dependencias respecto de GIR; el seguimiento del avance del plan de acción que formula cada dependencia para mejorar, desarrollar e implementar GIR; así como los aspectos que se relacionan con el régimen sancionatorio, obligatoriedad e implementación, que regulan el establecimiento y funcionamiento de GIR.

RESULTADOS

A) OFICIALIZACION DE DOCUMENTOS

OBSERVACIÓN

La implementación de Gestión Integral de Riesgos (GIR) se lleva a cabo con base en la metodología descrita en los documentos denominados: *"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos", "Política de gestión integral para la administración de riesgos" y "Guía metodológica, ¿Cómo identificar, analizar, evaluar y administrar un riesgo empresarial?"*.

Cabe mencionar que se determinó que esta documentación no se encuentra actualizada, ni está incorporada en la intranet.

MARCO REGULATORIO

Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), emitidas por la CGR: 3. Establecimiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional; 3.1. Descripción general, inciso a); 5.1 Régimen sancionatorio.

CAUSA

La funcionaria encargada de GIR a nivel institucional, el 14-04-14 manifestó lo siguiente:

"...En efecto están oficializados, en su momento estaban en la intranet consultando con Análisis Administrativo me indicaron que por cambios de la intranet los mismos no están disponibles, por tal motivo me los enviaron para actualizarlos, los mismos ya se les remitió a ellos para su revisión y actualización incluido "el marco orientador...".

RIESGO

Dificultad para determinar las medidas necesarias tendientes a fortalecer y perfeccionar GIR a nivel institucional.

Dificultad para el establecimiento de GIR por parte de los colaboradores, debido a no tener disponible un documento formalmente establecido, de acceso fácil y oportuno.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Efectuar el seguimiento requerido para lograr que la documentación que se utiliza en la implementación de GIR (*"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos", "Política de gestión integral para la administración de riesgos"* y "Guía metodológica, ¿Cómo identificar, analizar, evaluar y administrar un riesgo empresarial?"), sea actualizada, oficializada e incorporada en el sitio respectivo de la Intranet.**

3.1.5.2 Nota 1001-0139 enviada el 17 de junio

ASUNTO: *gestión integral de riesgos (este tema se evaluó en Gestión Estratégica)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con información sobre los riesgos institucionales; el cumplimiento de las características de continuidad y de lo establecido en el punto 2.7 de la directriz emitida por la Contraloría General de la Republica sobre el SEVRI; la elaboración de los componentes relacionados con el marco orientador, el ambiente de apoyo, los recursos, los sujetos interesados y la herramienta para la administración del mismo; temas referidos a la descripción general, la identificación, el análisis, la evaluación, la administración, la revisión, la documentación y la comunicación de riesgos. También se verificó el cumplimiento de los controles definidos para evitar la materialización del riesgo detallado en la información que genera GIR; los indicadores definidos para medir el cumplimiento de las acciones establecidas por las dependencias; los informes que deben elaborar y presentar las dependencias respecto de GIR; el seguimiento del avance del plan de acción que formula cada dependencia para mejorar, desarrollar e implementar GIR; así como los aspectos que se relacionan con el régimen sancionatorio, obligatoriedad e implementación, que regulan el establecimiento y funcionamiento de GIR.

RESULTADOS

A) CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA

OBSERVACIÓN

Referente al establecimiento y funcionamiento de GIR en la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), se observaron las situaciones que se mencionan seguidamente:

A.1 En el punto 3.2 de las "Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)", se indica lo siguiente:

"El marco orientador del SEVRI debe comprender la política de valoración del riesgo institucional, la estrategia del SEVRI y la normativa interna que regule el SEVRI".

A.2 La Gerencia, en coordinación con Gestión Estratégica, el 22-01-08 elaboró el documento denominado: "Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos". En el apartado N° 3 Lineamientos de la Política de Valoración de Riesgo Institucional, se indica lo siguiente:

"Designar a un funcionario responsable a nivel empresarial de facilitar el establecimiento y funcionamiento del SEVRI basado en procesos, así como actividades que permitan su integración con los demás procesos de la CNFL".

A.3 El funcionario encargado de GIR a nivel empresarial, en agosto de 2008 efectuó la presentación de la metodología para implementar el "Modelo de gestión del riesgo basado en procesos en la CNFL S.A." En esta actividad estuvieron presentes funcionarios de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI).

A.4 Mediante el correo electrónico GE-SEVRI-003 del 03-03-08, la jefatura de Gestión Estratégica le informó al jefe de la DTI lo siguiente:

"Se les recuerda que el año pasado la Lic. Eugenia Monge S., por parte de Gestión Estratégica como coordinadora del proceso Sistema Específico Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) les realizó la comunicación y presentación de los resultados dados en la valoración de riesgos de los procesos seleccionados en su dependencia como plan inicial.

Se les solicitó y recomendó en dicha presentación la importancia de elaborar el plan de tratamiento al mes de febrero del 2008 para implementar la actividad N. 4 de las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República "Administración de riesgos" para atender los riesgos priorizados; lo anterior con el propósito de implementar cuanto antes las acciones necesarias para disminuir los riesgos y poder

luego realizar la revisión respectiva (Actividad N. 5 de las Directrices SEVRI) con el objetivo de determinar y actualizar el nivel de riesgo en dichos procesos...".

A.5 En la bitácora de reunión del 24-04-08, se indica que funcionarios de la DTI participaron en la actualización de riesgos basados en procesos de dicha dirección.

A.6 En la bitácora de reunión del 13-08-08, se indica que funcionarios de la DTI participaron en lo referente a: "Analizar y comentar el plan de tratamientos de los riesgos identificados y priorizados para atender en TIC"; así como en "Analizar el avance del mapa de procesos identificados den la Dirección Tecnologías de la Información".

A.7 Mediante el correo electrónico del 13-10-10, el funcionario encargado del SEVRI en la DTI le comunicó a la jefatura de esa dirección lo siguiente:

"Actualmente se está definiendo la estrategia para realizar es seguimiento de la última valoración de riesgos (SEVRI) y ocupamos decidir si esta se ha de realizar por procesos o por área funcional como se hizo la primera vez. Si bien lo mejor es realizarlo por procesos, en este momento no tenemos completamente definida la estructura (hasta nivel 3 por lo menos) en todas las áreas, apenas estamos lográndolo en el departamento Usuario gracias a la consultoría actualmente en ejecución. Tomando esto en cuenta mi recomendación es que se realice esta última vez por área funcional y si Dios lo permite el próximo año ya tendremos definida la gestión por procesos en un nivel adecuado que nos permita una mejor implementación. Requiero su decisión para comunicarla a Gestión Estratégica lo antes posible...".

La jefatura de la DTI, en esa misma fecha manifestó lo siguiente:

"Estimado don Luis: comparto su razonamiento. Sigamos bajo el concepto de funcionalidad y el año entrante bajo el enfoque de procesos...".

A.8 En el correo electrónico del 14-10-10, el funcionario encargado del SEVRI en la DTI le comunicó a la funcionaria responsable de esta actividad en Gestión Estratégica lo siguiente:

"…se ha decidido continuar con la evaluación de SEVRI por área funcional al menos durante este año…".

A.9 En el correo electrónico del 24-03-14, el funcionario encargado del SEVRI en la DTI, le comunicó a la jefatura de la DTI lo siguiente:

"Inicialmente para definir la forma óptima de implementar la valoración de riesgos se

efectuó un análisis de la relación entre procesos y dependencias y la estructura de las normas de seguridad de información que se utilizarían como base para la identificación de riesgos, en ese momento se determinó que lo más apropiado seria utilizar la estructura por área funcional...".

Al respecto, se determinó que la implementación y funcionamiento de GIR en la DTI, se continúa efectuando bajo el modelo de identificación de riesgos por área funcional y no por procesos.

MARCO REGULATORIO
Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), emitidas por la CGR: 3. Establecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional; 4. Funcionamiento del sistema específico de valoración de riesgo institucional, 4.2. Identificación de riesgos. Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos, emitido por la Gerencia General de la CNFL: 5. Definición de la estructura de riesgos, 5.1 Identificación de riesgos.

CAUSA
Incumplimiento de indicado en el "Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos", en relación con la aplicación de la metodología definida para implementar el "Modelo de gestión del riesgo basado en procesos en la CNFL S.A". La jefatura de la DTI, el 10-06-14 manifestó lo siguiente: *"…se considera que ha dado muy buenos resultados a la hora de identificar, tratar y disminuir el riesgo según la índoles de las actividades de la DTI".* Sin embargo, no se suministró ningún documento formal que contenga la justificación por la cual esta actividad no se está realizando con base en los procesos de la dependencia.

RIESGO
Incumplimiento de indicado en el "Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos", en relación con la aplicación de la metodología definida para implementar el "Modelo de gestión del riesgo basado en procesos en la CNFL S.A". La jefatura de la DTI, el 10-06-14 manifestó lo siguiente:

"…se considera que ha dado muy buenos resultados a la hora de identificar, tratar y disminuir el riesgo según la índoles de las actividades de la DTI".

Sin embargo, no se suministró ningún documento formal que contenga la justificación por la cual esta actividad no se está realizando con base en los procesos de la dependencia.

RECOMENDACIONES
(proceso de dirección) **1) Efectuar las acciones que correspondan, para que la implementación y funcionamiento de la GIR en la DTI se lleve a cabo por procesos. Es conveniente cumplir la metodología definida en el documento denominado *"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos en la CNFL S.A"*, emitido por la Gerencia. Asimismo, se debe documentar esta labor considerando los criterios de la normativa que respaldan esta observación.** *(proceso de dirección)* **2) En caso que la DTI considere necesario continuar la implementación y funcionamiento de GIR bajo el modelo de identificación de riesgos por área funcional, es conveniente remitir a las instancias pertinentes un documento formal que comprenda la justificación por la cual esta actividad no se está realizando de conformidad con la metodología establecida en el documento denominado *"Marco orientador, establecimiento y funcionamiento basado en procesos en la CNFL S.A"*, emitido por la Gerencia.**

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 recomendaciones que se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 18 recomendaciones formuladas, 10 habían sido atendidas (56%), 7 estaban en ese proceso (39%) 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 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 1001-0156 enviada el 09 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones (Servidores)*
DIRIGIDO: Sección Centro Control de Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

3.2.1.2 Nota 1001-0179 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Servidores)*
DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.

A) ADMINISTRACION DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA
OBSERVACION
Referente a la gestión relacionada con la plataforma tecnológica que soporta los diferentes sistemas y aplicaciones de la CNFL, es conveniente mencionar que la Sección Soporte de Infraestructura - SSI (Departamento Infraestructura, Dirección Tecnologías de la Información), es responsable de administrar aproximadamente 177 servidores (físicos y virtuales). Al respecto, se determinó que parte de la administración de varios de esos equipos es compartida con funcionarios encargados del área usuaria o con analistas del Departamento Sistemas. Los encargados de la SSI indicaron verbalmente que consideran conveniente que dicha administración sea asumida en su totalidad por esta dependencia o por el área con la cual comparten esa responsabilidad.

CAUSA
No existe una delimitación formal de funciones y responsabilidades de las dependencias que participan en la administración y operación de cada servidor.

RECOMENDACIÓN
Determinar cuál dependencia es conveniente que realice la gestión de administración y operación de cada uno de los servidores a cargo de la SSI. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es importante identificar las actividades estándar y específicas que se deben llevar a cabo como parte de dicha gestión, tomando en cuenta los respectivos componentes de hardware y software (sistema operativo, base de datos, etc.). Asimismo, en los casos que se determine debe prevalecer la gestión compartida, es necesario suscribir un documento entre las dependencias que delimite las funciones y responsabilidades que le corresponde a cada una de ellas.

RESPUESTA

En la nota DINFRA-2820-5 del 15-01-2014 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Después de un análisis con los grupos de trabajo, se acuerda informarles sobre la aceptación de esta recomendación y se les	*1- De generar este comunicado, Sr. Juan C Alfaro Murillo* *2- De la formulación del plan*	1- *Al 17 de enero del 2014.* 2- *Al 15 de febrero del 2014.*

solicita la formulación de un plan de acción para atenderla.	*de acción, Sr Bernal Milanés Castro y Sr. Ramón Garita Molina*	

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante de la revisión del documento denominado: *"Acuerdo para la administración de un servidor",* se comprobó las gestiones realizadas por la SSI para normalizar la administración y operación de cada uno de los servidores a cargo de esta dependencia. Sin embargo, no se observó documentación que respalde la opinión que podrían tener los administradores de los servidores que firmen dicho documento. Asimismo, se determinó que este documento no ha sido aprobado por las instancias correspondientes. Al respecto, la jefatura del Departamento Infraestructura en correo electrónico del 26-06-14 manifestó lo siguiente: *"...Es nuestro criterio manejarlo como un documento interno mientras maduramos el proceso, luego estaríamos formalizando con Análisis Administrativo...".*

3.2.1.3 Nota 1001-0225 enviada el 18 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Servicios brindados por el Departamento Usuario (Implementar equipo de cómputo y periféricos)*
DIRIGIDO: Departamento Consumidores

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

3.2.1.4 Nota 1001-0226 enviada el 20 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*
DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

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

A) SEGURIDAD FÍSICA
OBSERVACIÓN
La mayor parte de los lugares en los que se encuentran ubicados los equipos de comunicación (nodos principales y secundarios), son compartidos por funcionarios de la Sección Servicios Telemáticos, Dirección Tecnologías de la Información y RACSA. Mediante visitas efectuadas a estos lugares, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** No existe un registro de las personas que ingresan a laborar a esos lugares. **b)** No se identificaron informes técnicos elaborados por los funcionarios responsables de la revisión de estos equipos. **c)** Algunos equipos presentan problemas en el cableado estructurado (falta de etiquetado de puertos), como es el caso del nodo ubicado en la Sección Centro Control de la Energía.

CAUSA
En el correo electrónico del 04-11-13, un funcionario de la Sección Administración de Red de Sistemas de Información, manifestó lo siguiente: *"...en el año 2009 realizamos un Plan de Administración de Nodos…* *Este plan no se pudo cumplir en su totalidad, ya que observamos que su alcance era bastante amplio y los recursos eran limitados. No contábamos con un recurso humano que pudiera dedicarse de lleno a esta labor, además que no contamos con un vehículo que nos permita realizar las visitas planteadas inicialmente. No obstante, al día de hoy realizamos labores que están contempladas dentro de la Administración de nodos, ya sea de manera total o parcial, y que de cierta forma no tienen una estructura de plan, pero que se realizan con el fin de mantener una documentación adecuada, un control eficiente y mejora continua de los nodos de comunicación con las labores del día a día...* *...en cuanto al control de acceso, con lo único que contamos es con el control de las llaves para acceder a los nodos principales de comunicación, donde solo las personas autorizadas cuentan con dichas llaves...".*

...

RECOMENDACION
2) Determinar las acciones que serán aplicadas para subsanar las situaciones indicadas en los incisos a), b) y c) de esta observación; referidas al acceso físico, elaboración de informes técnicos y problemas en el cableado

estructurado.

RESPUESTA

En nota DINFRA-2820-6 del 17-01-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Después de un análisis con el Sr. Vinicio Víquez M, se acuerda informarles sobre la aceptación de esta recomendación y de la solicitud de una formalización de un plan de acción para determinar y coordinar las acciones que serán aplicadas para subsanar las situaciones indicadas en los incisos a, b y c de esta observación y sucesivamente mientras persistan.	1- *De generar este comunicado, Sr. Juan C Alfaro Murillo De la formulación de las acciones correspondientes para subsanar esta observación, Sr Vinicio Víquez Morales de la SARSI.*	1- *Al 17 de enero del 2014.* 2- *Al 28 de febrero del 2014...."*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En el documento *"Plan de Administración de Nodos (PAN) de equipos de comunicación"*, se encuentran definidas las acciones que se aplicaran para subsanar las situaciones referidas al acceso físico, elaboración de informes técnicos y problemas en el cableado estructurado. No obstante, se determinó que las acciones establecidas en este documento se encuentran en proceso de ejecución. Al respecto, en correo electrónico del 18-08-14 un funcionario de la Sección Administración de Red de Sistemas de Información, manifestó lo siguiente:

"Al día de hoy llevamos aproximadamente un 38% de avance en las visitas de los nodos. Cabe mencionar que en el reporte de visitas aún no aparecen los nodos de Virilla debido a que la visita se realizó el miércoles anterior y el compañero José está en proceso de incorporación al reporte. El plan está para finalizarlo a noviembre del presente año. El principal inconveniente que hemos tenido para realizar las visitas es el transporte".

3.2.1.5 Nota 1001-0227 enviada el 22 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantener equipo de cómputo y periféricos (Área Administración Sistemas Complementarios)*

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

RESULTADOS OBTENIDOS
De 5 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida, 3 están en ese proceso y 1 pendiente de aplicar.

A) MANTENIMIENTO
OBSERVACIÓN
El Área Administración de Sistemas Complementarios (AASC) ejecuta el mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo y periféricos de la Dirección Comercial (dependiendo del impacto de la falla). Sin embargo, no se observó la existencia de un documento que comprenda un programa de mantenimiento preventivo para monitorear la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma de estos equipos. Tampoco se suministró un registro de las fallas que se presentan diariamente en la operación de dichos dispositivos.

CAUSA
La jefatura de la Sección Administración de Sistemas, el 12-09-13 manifestó lo siguiente: *“Se hace por medio de políticas de dominio. No se tienen recursos para presupuesto de mantenimiento preventivo.”* Sin embargo, no se observó que se hubieran girado instrucciones para que en los casos que no se apruebe presupuesto para la ejecución de un programa de mantenimiento preventivo, se prepare un documento que haga referencia al impacto que podría ocasionar esa situación.

RECOMENDACION
1) Preparar un documento que comprenda el programa de mantenimiento preventivo que será aplicado a los equipos de cómputo y periféricos, en relación con el monitoreo de la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma de los mismos. También es necesario establecer un registro de las fallas que se presentan diariamente en la operación de estos equipos (para la preparación de dichos documentos es conveniente considerar la normativa y sanas prácticas que se indican como criterios en esta observación).

RESPUESTA
En la nota 4201-0026 del 05-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Se remitió correo electrónico 4215-0064-2014 donde se solicita la confección de un documento que reúna las condiciones solicitadas para el mantenimiento preventivo.	*Sergio Portuguéz Cordero*	*31 Marzo 2014.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que los aspectos indicados en la recomendación, se encuentran en proceso de ejecución. Al respecto, la jefatura de la Sección Administración de Sistemas en correo electrónico del 16-04-14 manifestó lo siguiente:

"…En este momento se encuentra en proceso de confección de este documento. Este proceso dispone de una limitación técnica y es con relación al monitoreo de la disponibilidad y capacidad de los mismos, en cuanto a los dispositivos tipo PC, ya que las portátiles que están en uso en la Dirección Comercial están por defecto "fuera" del dominio, ya que presentan una serie de inconvenientes (actualización de antivirus, políticas de dominio entre otros aspectos). Se les está dando énfasis en la documentación de las fallas, obtenidas de los reportes de averías. Se encuentra en el proceso de definición y alcance del registro, con un 20% de avance. Tiempo estimado restante: 60 días...".

...

RECOMENDACION

3) En caso de que no se apruebe el respectivo presupuesto, girar instrucciones para que se prepare un informe dirigido a las instancias que estimen pertinentes, que incluya el detalle de las implicaciones que podría ocasionar la no ejecución del mantenimiento preventivo de estos equipos. Es conveniente que en el documento se indiquen las acciones alternativas que serían llevadas a cabo para minimizar las posibles consecuencias que podrían derivarse de la situación comentada, en relación con el logro de los objetivos y metas de los servicios de soporte y mantenimiento que brinda el AASC.

RESPUESTA

En la nota 4201-0026 del 05-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Se remitió correo electrónico 4215-0075-2014 donde se solicita la incorporación de	*Sergio Portuguéz Cordero*	*30 abril 2014.*

un apartado que advierta del impacto por no disponer del presupuesto para ejecutar el mantenimiento de los equipos que soporta el AASC.		

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
Se comprobó que los aspectos indicados en la recomendación no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura de la Sección Administración de Sistemas en correo electrónico del 16-04-14 manifestó lo siguiente: *"…Se está a la espera de la asignación real del presupuesto de operación, para precisamente determinar el impacto en el cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de TIC utilizada en el proceso comercial..."*

B) CAPACITACIÓN
OBSERVACIÓN
Mediante el correo electrónico Nº 4215-0144 del 26-04-12, la jefatura de la Sección Administración de Sistemas le suministró al jefe de la Sección Capacitación, el plan de capacitación de los funcionarios del AASC. Sin embargo, no se suministró evidencia sobre la ejecución de la capacitación planteada en ese documento.

CAUSA
La jefatura de la Sección Administración de Sistemas, el 19-12-13 manifestó lo siguiente: *"No se le ha dado seguimiento y no se volvió a replantear, se necesita actualizar el Plan de Capacitación en función de las nuevas necesidades…".*

RECOMENDACION
Girar instrucciones por escrito para que se actualice el plan de capacitación de los funcionarios del AASC. Es necesario realizar el seguimiento que permita la ejecución de las actividades incluidas en el plan citado, así como evidenciar las acciones efectuadas con ese propósito.

RESPUESTA
En la nota 4201-0026 del 05-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Se remitió correo electrónico 4215-	*Randall Calvo Sáenz*	*12 Marzo 2014.*

0063-2014 donde se solicita a los coordinadores de las áreas para que actualicen los requerimientos de capacitación de los colaboradores.		

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante el memorando 4201-0092 del 05-05-14 la jefatura del Departamento Consumidores le comunica al jefe de la Sección Capacitación un documento que contiene las necesidades de capacitación 2014 para el Departamento Consumidores. No obstante, se determinó que el seguimiento que permita la ejecución de las actividades incluidas en este documento no se ha llevado a cabo.

C) SEGURIDAD
OBSERVACIÓN
No fue suministrada documentación relacionada con la seguridad física de los equipos y periféricos que administra el AASC (informes, reportes de indicadores de medición y desempeño, control de versiones, etc).

CAUSA
La jefatura de la Sección Administración de Sistemas, el 12-09-13 manifestó lo siguiente: *"Para administrar la seguridad de los equipos y periféricos que administra el AASC, se utilizan las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información".* Sin embargo, no fue suministrada documentación que respalde la utilización de dichas normas.

RECOMENDACION
Girar instrucciones para que se prepare la documentación necesaria para respaldar la aplicación de las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (informes, reportes de indicadores de medición y desempeño, control de versiones, etc.), de manera que se propicie la seguridad física de los equipos y periféricos que administra el AASC.

RESPUESTA
En la nota 4201-0026 del 05-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Se remitió correo electrónico 4215-0069-2014 donde se solicita la confección de un documento que respalde la aplicación de las normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información en cuanto a la seguridad física de los equipos y periféricos que son administrados por el AASC.	*Sergio Portuguéz Cordero*	*31 Marzo 2014.*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que el aspecto indicado en la recomendación, se encuentra en proceso de ejecución. Al respecto, la jefatura de la Sección Administración de Sistemas en correo electrónico del 16-04-14 manifestó lo siguiente: *"…En este momento se encuentra en la fase de confección del documento. Este documento se basa en los formatos de informe de gestión del área, los cuales se les adicionará lo requerido. Se está enfatizando lo relacionado a la preparación de informes y reportes de medición y desempeño en lo que se refiere a la seguridad física y periféricos que soporta el área. Sin embargo, lo que corresponde a los aspectos físicos de los equipos se cuenta con la normativa interna que le es aplicable. Este documento está con un 15% de avance y se espera finalizarlo en un plazo máximo de 60 días..."*

3.2.1.6 Nota 1001-0229 enviada el 25 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantener equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios a Usuario Final)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

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

…

B) ACUERDOS DE SERVICIOS
OBSERVACIÓN
La SSUF no dispone de un documento que comprenda guías de administración 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 la planificación de los recursos de operación, indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio y la relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados que soporta esta dependencia.

CAUSA
La jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información el 26-08-13 manifestó que no existen acuerdos de nivel de servicio internos establecidos con los usuarios.

RECOMENDACION
Evaluar los principales servicios suministrados por la SSUF, con el propósito de determinar cuáles de ellos requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, preparar un documento que comprenda las guías de administración sobre temas referidos a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre esta dependencia y los usuarios (considerar aspectos orientados a la planificación de los recursos de operación, indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio, la relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados a los que brinda soporte esta dependencia). Asimismo, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, tomando en cuenta los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

RESPUESTA
En nota 2801-0007 del 05-03-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se evaluará lo solicitado y se comunicará".	*Allen Chavarría Cordero.*	*30-05-2014.*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En el documento denominado *"Acuerdo de Nivel de Servicio de TI"*, se incluyen aspectos relacionados con el servicio que brinda la SSUF. Sin embargo, mediante la revisión de este documento se determinó lo siguiente: **a) El documento está orientado únicamente para el servicio de atención de incidentes (averías) y no se incluyen todos los servicios**

suministrados por la SSUF.

b) No se determinó una evaluación de los principales servicios brindados por esta dependencia, que requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios (que comprenda las guías de administración sobre temas referidos a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio, la planificación de los recursos de operación, los indicadores de desempeño, la calidad, costo-beneficio, la relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados a los que brinda soporte esta dependencia) indicados en la recomendación.

Al respecto, en correo electrónico del 04-07-14 un funcionario del Área Gestión Técnica y Administrativa de Apoyo (Señor Luis Benavides), manifestó lo siguiente:

"...Desde el año pasado se inició la gestión de formalización de un SLA para la atención de incidentes (averías de TIC) en forma general para toda la DTI, después de pasar un periodo en la gerencia el documento regreso a TI para realizarle algunos ajustes y actualmente ya con las modificaciones efectuadas está iniciando nuevamente el trámite de formalización".

3.2.1.7 Nota 1001-0230 enviada el 25 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Implementar equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios a Usuario Final)*
DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.2 AREA DISTRIBUCION

3.2.2.1 Nota 1001-0180 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Sistema de distribución eléctrica*
DIRIGIDO: Dirección Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

3.2.3 AREA COMERCIAL

3.2.3.1 Nota 1001-0190 enviada el 24 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Atender inconformidades del servicio presentadas a la ARESEP*
DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

3.2.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.2.4.1 Nota 1001-0187 enviada el 23 de julio

ASUNTO*: informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Proyectos para grandes consumidores*
DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.

A) INSTRUCTIVOS Y PROCEDIMIENTOS
OBSERVACIÓN
El Área Altos Consumidores cuenta con borradores de instructivos *(coordinación interdepartamental para el mantenimiento de transformadores de los clientes de alto consumo, reportes de intranet, uso de metercat, uso de rime)* y del procedimiento para el servicio de mediciones a clientes. Sin embargo, esos documentos no se encuentran actualizados, aprobados ni oficializados por las instancias correspondientes.

CAUSA
La jefatura del Departamento Eficiencia Energética, mediante el correo electrónico del 21-10-13 manifestó lo siguiente: *"...Inicialmente se elaboró un procedimiento por cada tipo de medición, pero la recomendación de Análisis Administrativo fue la integración en un solo documento. Los documentos se le presentaron a la DIEE para su respectiva aprobación. Hubo cambio de jefaturas en el DEE por lo que hubo otro proceso de revisión de documentos, incluyendo la revisión, actualización y formalización de la ficha de*

proceso. Se elaboraron los formularios de registro, los cuales se tuvieron que alinear a los procedimientos en revisión. Pese a que el DEE actualmente tiene tres áreas, no se visualizan de manera independiente y se ha esperado tener completos todos los documentos para tramitarlos. El proceso de aprobación de la nueva ficha de procesos está a cargo de Gestión Estratégica (GE) y la DIEE. Nota: la aprobación de parte de GE y DIEE se hizo efectiva la semana pasada. La ficha de proceso se actualizó debido a una acción preventiva en la cual se solicitó incluir el Programa de Eficiencia Energética. Como meta del DEE tiene previsto para Noviembre y Diciembre, hacer una revisión del Programa de Atención a Clientes de Alto Consumo (CAC) con miras al Plan de Trabajo 2014 para ver qué otros documentos serán necesarios (Procedimientos, instrucciones, etc.). No obstante, se está a la espera de la definición de algunos documentos relacionados con actividades en proceso en SIGEL (carpeta para el registro e identificación de CAC) y SIPROCOM (órdenes de trabajo, fase 3). Asimismo, se está a la espera de que Gestión Estratégica comunique y dirija la incorporación del DEE al SGI, por todo lo que ese proceso conlleva...".

RECOMENDACIÓN

Girar instrucciones para que los instructivos y los procedimientos citados en esta observación, sean actualizados en un plazo razonable. Una vez concluida esa labor, es necesario realizar las gestiones que correspondan para que estos documentos sean aprobados y oficializados por las instancias respectivas.

RESPUESTA

En la nota 2700-0410 del 16-12-13 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Mediante oficio 2700-0409-2013, se le solicita al Depto. Eficiencia Energética atender la recomendación única de dicho informe en el punto A) Instructivos y Procedimientos relacionados al proceso de atención de Altos Consumidores de la empresa, ver anexo 1.	*DIEE/ DEE*	*31 Enero 2014*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que los instructivos *(coordinación interdepartamental para el mantenimiento de transformadores de los clientes de alto consumo, reportes de intranet, uso de metercat, uso de rime)* **y el procedimiento para el servicio de mediciones a clientes fueron revisados y actualizados. Sin embargo, las acciones correspondientes para aprobar y oficializar estos documentos; aún no se han llevado a cabo. Al respecto, la jefatura del Departamento Eficiencia Energética en correo electrónico del 03-07-14 manifestó lo siguiente:**

"...1. Los procedimientos e instructivos indicados fueron revisados y actualizados en el 2013.

2. Se hizo el intento de entregarlos a Análisis Administrativo pero no se recibieron debido a que había una lista de espera ocasionada por las dependencias que iban a ingresar al SGI.

3. El 28 de abril 2014 se notifica a Análisis Administrativo el ingreso del proceso de Brindar atención y asesoría personalizada al cliente en el uso eficiente de la energía en el SGI para que brinden apoyo a la revisión de documentos.

4. Sin embargo, para que esto fluya (proceso de revisión), es necesario que Minor Arce envíe un correo a las siguientes dependencias:

a. Ivannia Monge de Reclutamiento y Clasificación quién se encargará de levantar la lista de funcionarios del DEE y se elaborará un perfil de puesto de los funcionarios para asuntos del SGI, además hay que verificar que los puestos estén acordes en los procedimientos e incluir en el portal de intranet la lista de los funcionarios del DEE dentro del alcance del SGI.

b. Orlando de la Sección de Capacitación de acuerdo a los perfiles identificados se determinan las brechas de capacitación y se fórmula un plan de capacitación.

c. Gestión Estratégica nos tienen que capacitar en temas como acciones correctivas y preventivas, no conformidades, manual del SGI, gestión documental, entre otros además nos tienen que indicar cuál es el formato existente para registrar el cálculo de los indicadores que se identificaron en la ficha de proceso.

d. Dirección del SGI.

e. Dirección de Recursos Humanos.

f. Ambiental tienen que incluir aspectos ambientales.

Una vez que se ajusten los perfiles en los procedimientos se deben remitir digitalmente a Don Minor Arce, el paquete completo con los documentos de apoyo externo, y los formularios o formatos de registro, por otra parte las fichas técnicas se manejan como un registro especial y hay que incluirles la fecha de actualización (por ejemplo ambiental maneja hojas de seguridad con más de 200 productos), el Manual es un documento de apoyo interno y hay que incluirle que está basado en el manual original para respetar los derechos de autor..."

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 11 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 7 habían sido atendidas (64%) y 4 estaban en ese proceso (36%).

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 reseguimientos 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 verificar el estado de dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia ni la situación que se determinó cuando se llevó a cabo el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

3.3.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.3.1.1 Nota 1001-0158 enviada el 10 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIMAP)*
DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.1.2 Nota 1001-0164 enviada el 14 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT)*
DIRIGIDO: Departamento Sistemas de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
De 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que 1 estaba en proceso de ser atendida y 1 se encontraba pendiente aplicar, fueron atendidas.

3.3.1.3 Nota 1001-0228 enviada el 25 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de sistemas automatizados de información (MORPHO)*
DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.1.4 Nota 1001-0231 enviada el 25 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIPROCOM)*
DIRIGIDO: Departamento Consumidores

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que 3 estaban en proceso y una pendiente de aplicar, 2 fueron atendidas y 2 se mantienen en ese proceso.

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 Nº 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.

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.

RECOMENDACION
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 Nº 1). Una vez concluida esta actividad, es necesario que sea oficializada mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 4201-0070 del 21-03-14 se indicó: *"...Con respecto a las recomendaciones de los puntos A. Administración y D. Procedimientos, le informo que fue necesario coordinar con la Sección Análisis Administrativo la forma y estructura del Manual de Procedimientos de la Administración del Sistema, lo cual provoca que actualmente se estén llevando a cabo una serie de reuniones para afinar este documento, con base en lo anterior, se solicita una extensión del plazo al 30 de junio 2014. Los funcionarios responsables de ejecutar esta labor son: María Luisa Cantillano Castro y Carlos Chávez Perez..."*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que se preparó el procedimiento: *"Administrar las Actividades del Área de Administración del SIPROCOM",* el cual comprende las funciones y responsabilidades para llevar a cabo esta actividad. No obstante, se observó que este documento está en proceso de oficialización mediante la aprobación de las instancias correspondientes. Al respecto, la Jefatura del Departamento Consumidores en correo electrónico del 01-08-14 manifestó lo siguiente: *"... Sobre este tema le indico que la Coordinadora del Departamento en los aspectos de oficialización de documentación ante Análisis Administrativo, María Luisa Cantillano remitió en su oportunidad el borrador del procedimiento de las actividades del Área de Administración SIPROCOM (adjunto el borrador del procedimiento). Adicional a esta recomendación, le hago saber que el documento remitido en su oportunidad a Análisis Administrativo está en una etapa de incorporación de las recomendaciones que efectuó Análisis Administrativo a dicho documento. Adicionalmente se analiza la conveniencia de incorporar a dicho documento el borrador del instructivo para la administración de la administración de los servicios e incidentes en el sistema (se adjunta el borrador del documento).*

...

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.

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.

RECOMENDACION
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 4201-0070 del 21-03-14 se indicó: *"...Con respecto a las recomendaciones de los puntos A. Administración y D. Procedimientos, le informo que fue necesario coordinar con la Sección Análisis Administrativo la forma y estructura del Manual de Procedimientos de la Administración del Sistema, lo cual provoca que actualmente se estén llevando a cabo una serie de reuniones para afinar este documento, con base en lo anterior, se solicita una extensión del plazo al 30 de junio 2014. Los funcionarios responsables de ejecutar esta labor son: María Luisa Cantillano Castro y Carlos Chávez Pérez...".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que se preparó el documento: *"Administrar la Configuración General de Cuentas de Usuario y la Seguridad del Sistema SIPROCOM"*, el cual comprende los procedimientos que se deben seguir para llevar a cabo la gestión de la administración de cuentas de usuario en el aplicativo SIPROCOM. No obstante, se observó que este documento está en proceso de oficialización mediante la aprobación de las instancias correspondientes. Al respecto, la Jefatura del Departamento Consumidores en correo electrónico del 01-08-14 manifestó lo siguiente: *"...En esta recomendación le informo que a esta fecha se dispone de una versión preliminar del documento para la gestión de la administración de cuentas de usuario en el sistema transaccional comercial SIPROCOM. El mismo se le están incorporando las recomendaciones de índole general que planteó Análisis Administrativo al documento mencionado en el punto a) de este correo..."*

3.3.2 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.3.2.1 Nota: 1001-0165 enviada el 14 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Generación de energía eléctrica*
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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 7001-0018 del 12-02-14 se indicó: *"...De acuerdo con lo indicado por el Sr. Sergio Garro, Jefe de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, se está realizando una valoración de los materiales sobrantes adquiridos por la CNFL para el PHBI, a fin de minimizar el costo de la reparación exterior de la salida del túnel de desvío. Estos trabajos están planificados para realizar entre marzo y abril de este año pues se requiere el menor caudal posible.* *En la época de invierno se prevé realizar la reparación del blindaje de esa misma estructura, con el fin de asegurar que el caudal ecológico se mantenga pasando sobre la presa. Sin embargo, todos estos trabajos están supeditados a la asignación de presupuesto. Para ello, se coordinará con el Sr. Jorge Blanco, Jefe del Departamento Producción, con el Sr. Henry Salazar Vindas, Jefe de la Sección Plantas de Generación de Electricidad y con el Sr. Carlos Torres, Jefe de la Planta Hidroeléctrica El Encanto".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Las acciones requeridas para subsanar la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto, no se han llevado a cabo. La jefatura de PH El Encanto en correo electrónico del 01-07-14 manifestó lo siguiente: *"...Hasta la fecha no se han realizado los trabajos correspondientes a la reparación. Según lo planteado anteriormente por los compañeros de DECOPROGEN los trabajos se estarían iniciando en este mes, que normalmente no es de mucha lluvia, pero las condiciones climáticas cambiaron actualmente, por lo que podría haber algún cambio en lo planteado...".*

3.3.3 AREA COMERCIAL

3.3.3.1 Nota: 1001-0169 enviada el 14 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio 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 informó 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...".

...

RECOMENDACIÓN
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 2603-0031 del 25-02-14 se indicó: *"…Debido a los ajustes en las fichas de procesos recomendados por Análisis Administrativos a finales del 2013, se debió coordinar también con Archivo Central la actualización de la Tabla de Plazos de Conservación de Documentos, la cual se finalizó con la colaboración de funcionarios de dicha dependencia y el pasado jueves 13 de febrero se les remitió. Se está a la espera que sea aprobada por parte de la Comisión de Valoración de Documentos, la cual se reúne el día de mañana 26 de febrero. Una vez que sea remitida con la respectiva aprobación, se procederá con la oficialización de las fichas de procesos…".*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Los aspectos indicados en la recomendación, referidos a los documentos relacionados con la implementación del SEVRI en el Programa Empresarial de Teletrabajo, fueran aprobados y oficializados por las instancias correspondientes, así como el seguimiento requerido

para verificar que las acciones incluidas en el *"plan de tratamiento";* continúan en proceso. Al respecto, la funcionaria encargada del Programa Permanente de Teletrabajo en correo electrónico del 02-07-14 manifestó lo siguiente:

"...conversé con la señora Angélica Zamora, quien está coordinando a nivel de la Dirección de Recursos Humanos con Gestión de Riesgos Institucionales para iniciar el proceso de revisión de los riesgos de Teletrabajo. Al respecto me indicó que de forma telefónica se le informó que el trabajo se iniciará a partir del 14 de julio, por lo que nos estará enviando la convocatoria correspondiente..."

4. OTRAS ACTIVIDADES

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1 ADJUDICACIONES

En atención del punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión Nº 2148 celebrada el 12-02-07 (artículo 2, inciso a); en el Anexo Nº 1 se presenta el informe de las contrataciones superiores a ¢100 millones, que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2014 (seis concursos por un monto total de ¢1.997,1 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 2013-2014, 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 Nº 2 se presenta un resumen de los resultados obtenidos y el plan de mejora respectivo.

También se llevó a cabo el seguimiento del plan de mejora que corresponde a la autoevaluación interna 2012-2013.

El anexo Nº 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 llevó a cabo la elaboración del plan de capacitación 2014 para cada área de la AI, considerando la restricción presupuestaria y las prioridades de capacitación respectiva. Asimismo, en el plan se consideró temas de cursos que podrían desarrollarse bajo la metodología E-learning o In-house y algunos temas de actualización profesional a desarrollar durante el periodo.

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 10 oportunidades personal de la AI participó en 7 eventos de capacitación, tanto profesional, institucional e integral.

Entre los temas de esas actividades pueden citarse: Aspectos Legales en Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales, Auditoría Financiera, Congreso Datacenter Dynamics, Mercados eléctricos, Merlink, entre otros.

Se gestionaron los trámites respectivos para cada curso contratado y se monitoreo el cumplimiento del plan aprobado. Además, se administró la base de datos de capacitación y se realizó una investigación de las posibles certificaciones profesionales que podrían considerar los funcionarios de la AI. Asimismo, se identificaron temas relacionados con cursos virtuales que se desarrollaran en coordinación con la Sección Capacitación para apoyar el plan de capacitación.

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.

Se preparó el Plan Operativo Institucional de la AI correspondiente al periodo 2015, 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 COMUNICACIÓN

Se desarrollaron temas en las sesiones mensuales de comunicación en donde se promovió el compromiso con la estrategia empresarial.

Se han atendido las solicitudes de información del Equipo Enlace de la Estrategia de Comunicación del SGI, participando en las actividades a las cuales fueron convocadas. También, se llevó a cabo un monitoreo del cumplimiento del plan de comunicación.

4.6 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico 2014-2016 de la AI, se concluyó con la etapa de la elaboración del Cuadro de Mando Integral y

los planes de acción de cada Perspectiva. La divulgación y validación de esta información fue presentada al personal de la Auditoría Interna para su oficialización. Asimismo, se continúa con la recopilación de información para la llevar a cabo la identificación de los riesgos de los procesos de la Auditoría Interna e implementar los planes de acción para que sean atendidos.

4.7 AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO

Se realizó un seguimiento del funcionamiento de los elementos de control interno y de las medidas de control establecidas en el área; además, se verificó el cumplimiento de las actividades de control incorporadas en los procesos correspondientes. La AI realiza autoevaluaciones periódicas en las que se verifica el cumplimiento, validez y suficiencia del control interno de la dependencia; además, asume oportunamente las acciones preventivas o correctivas pertinentes para fortalecer el SCI.

Como parte de la Autoevaluación de Calidad del periodo 2013-2014, se determinó que la evaluación del control interno refleja un nivel avanzado de 98,49 %.

4.8 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Se investigó sobre las escalas de calificación, que serán utilizadas para evaluar el desempeño de los funcionarios de esta dependencia. También, se analizaron diferentes herramientas que ofrece el mercado para formular y aplicar los formularios a desarrollar. Asimismo, se recopilaron los formularios de evaluación del desempeño aplicados en años anteriores, con el objetivo de elaborar un informe con las calificaciones promedio de cada funcionario.

4.9 ACTUALIZACION DE DOCUMENTACION

Atendiendo lo establecido en el Plan de Mejora de la Autoevaluación de la Calidad del periodo 2012-2013, se llevó a cabo la revisión y actualización de los documentos oficializados, se incorporaron en el Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA) GPA y se hizo del conocimiento de los funcionarios de la AI.

4.10 MODULO NORMATIVA

En el Módulo Normativa del GPA, se incorporó la información relacionada con el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Mapeo de Procesos, los resultados de la Gestión Integral de Riesgos y de la Autoevaluación de Control Interno; con el propósito que se utilicen como criterios en la ejecución de los estudios de auditoría.

4.11 GESTION DEL CAPITAL HUMANO

Se formuló una primera propuesta de la metodología a utilizar para el desarrollo del plan de contratación del capital humano para la AI. Al respecto, se realizó una investigación sobre la selección de personal.

Se elaboró un listado con los temas que apoyarán la inducción del nuevo personal en la AI, se recopilo información que será suministro para los cursos a desarrollar y fue actualizado el inventario de competencias para los puestos de la AI.

Se monitoreo el plan de sucesión y se actualizo el plan de inducción; así como se participó en la inducción que se lleva a cabo en la CNFL.

4.12 SOPORTE TECNICO

Se coordinó con la DTI la creación de servidor virtual para el traslado completo del sistema GPA (datos, aplicativo, usuarios), se realizaron las pruebas respectivas; se trasladó la base de datos de producción al nuevo servidor y se reconfiguraron todos los clientes.

Se utilizaron herramientas de diagnóstico para determinar el uso adecuado de los recursos, tanto de procesamiento como de almacenamiento de la información. También se administró el espacio disponible en disco duro para que la base de datos mantenga una apropiada capacidad de crecimiento en el servidor principal y de los respaldos en el servidor de apoyo.

Se administraron las bases de datos del GPA, se crearon nuevos usuarios y se eliminaron o bloquearon los que corresponden a personas que ya no laboran en la AI. También se asignaron los privilegios definidos y se incorporaron en los grupos respectivos. Además, se administraron los accesos al sistema mediante la Intranet; se revisaron los archivos de registro y de auditoría de la base de datos, utilizados para la identificación de errores en el acceso a algún documento para identificar posibles violaciones de seguridad; se aplicaron las plantillas y los agentes para la actualización de la base de datos y se ejecutaron pruebas para garantizar su buen funcionamiento; se crearon vistas y agentes específicos para atender diferentes requerimientos.

Se programó la ejecución de las réplicas entre el servidor de apoyo y el nuevo servidor principal; se realizaron los respaldos bajo un diario, semanal, mensual y anual; se crearon los archivos por lotes que ejecutan los respaldos y se programaron las tareas para su ejecución; se efectuaron pruebas de recuperación desde las bases de datos de respaldo.

Se coordinó con la DTI la creación de otro servidor virtual (en la nube interna) en el que se instalará la nueva versión del GPA.

Se atienden las opciones recomendadas por el proveedor y se prueban las distintas configuraciones, tanto de sistemas operativos como de motores de bases de datos. Se selecciona la opción que mejor se adapta a las necesidades. Actualmente se está afinando la configuración del nuevo servidor y realizando el paralelo. El nuevo servidor entrará en producción en enero del 2015.

Se atendieron distintas solicitudes relacionadas con la conversión de archivos recibidos como parte de la evidencia de las revisiones a alguno de los formatos usados por la AI; se atendieron consultas referidas al uso general del GPA, la creación de papeles de trabajo, así como de informes y notas para el auditado; el uso de las herramientas del Office para la creación de papeles de trabajo y se brindó inducción para la creación de papeles de trabajo y marcas digitales.

Se verificó el cumplimiento de la norma ISO 27001 en relación con posibles violaciones de seguridad de la información de la base de datos; se actualizó el inventario de equipo; 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.

4.13 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 Nº 1
RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS EN EL PERIODO ENERO-JUNIO 2014

Anexo Nº 1

Resumen de concursos adjudicados

(Enero - Junio 2014)

	Cantidad	Monto (millones de colones)
Febrero	1	141,4
Marzo	2	1.182,5
Abril	2	563,4
Mayo	1	109,8
Total	6	1.997,1

Nota: se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.

Fuente: información suministrada por la Sección Proveeduría.

FEBRERO 2014

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
37-2014	Sección Laboratorio de Medidores	Transformadores, medidores y aros de metal sellador.			
		Artículo Nº 1: 43 tranformadores de corriente para medicion en intemperie relación de transformación de 800 a 5 ampere, ventana grande para la operación a 600 voltios.	Elmec S.A.	2.817.461,43	
			Enersys S.A.	2.354.461,58	
			lesco	2.064.678,62	**A**
			Representaciones Ivankovich S.A.	4.824.113,79	
		Artiículo Nº 2: 28 tranformadores de corriente para medicion en intemperie relación de transformación de 1.500 a 5 ampere, ventana grande para la operación a 600 voltios.	Elmec S.A.	2.227.255,65	
			Enersys S.A.	1.776.767,61	**A**
			lesco	1.885.179,76	
			Representaciones Ivankovich S.A.	3.489.080,33	
		Artículo Nº 3: 1.100 aros de seguridad para bases de medidor clase 100 amperios tipo NEMA R-2, con dispositivo para colocar aros de seguridad.	Elmec S.A.	1.891.818,65	**A**
		Artículo 4: 24 medidores bifásicos clase 20 ampere, 3 hilos, forma 4S, voltaje de operación desde 96 a 500 volt,amperaje de prueba 2.5 Ampere, frecuencia de operación 60 Hz.	Elmec S.A.	7.544.812,32	**A**
		Artículo 5: 300 medidores monofásicos SOLO ENERGIA de kilovatio hora, voltaje de operación 10/208 Volt, forma 12S, clase 200 ampere, 3 hilos, amperaje de prueba de 30 ampere.	Elmec S.A.	85.214.640,00	
			Representaciones Ivankovich S.A.	35.189.181,00	**A**
		Artículo Nº 6: 300 medidores monofásicos de kilovatio hora y máxima demanda de kilovatios, voltaje de operación 120/208 Volt, forma 12S, clase 200 ampere, 3 hilos, amperaje de prueba 30 ampere.	Elmec S.A.	92.893.140,00	**A**
			Representaciones Ivankovich S.A.	36.109.703,70	**B**

Nota:

A) Ofertas adjudicadas el 04-02-14 por un total de ¢141,4 millones.

B) Incumple con requerimientos técnicos establecidos en el cartel del concurso como los establecidos en los puntos 2.32 (registros variables de calidad de la energía como tensiones y salidas de circuito), punto 2.42.4 (auto chequear aspectos del sistema como sea posible), punto 2.54 (almacenar datos en intérvalos de 15 minutos de Kva entregados) y puntos 2.58 y 2.59 (no cuentan con la opción de registros acumulados continuos para tarifas TMT (T6) o denominada tarifa horaria).

MARZO 2014

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
17-2013	Departamento Seguridad	Servicios de seguridad y vigilancia.			
		Bloque Nº 1: Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez y Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior.	Seguridad Delta S.A.	88.817.957,00	**A**
			CSE Seguridad S.A.	94.805.100,00	**B**
			Seguridad ALFA S.A.	106.200.329,76	
			Corporación González y Asociados International S.A.	99.972.216,00	
			Seguridad Asesoría del Norte "Segurinor" S.A.	108.330.037,92	
		Bloque Nº 2: Planta Hidroeléctrica Electriona, Planta Hidroeléctrica Nuestro Amo, Planta Hidroeléctrica Ventanas, Planta Hidroeléctrica Río Segundo, Planta Hidroeléctrica Belén y Vivero U Paz (Ciudad Colón).	Seguridad Delta S.A.	155.244.357,00	**A**
			CSE Seguridad S.A.	168.939.225,00	
			Seguridad ALFA S.A.	185.594.002,68	
			Corporación González y Asociados International S.A.	162.341.902,80	**B**
		Bloque Nº 3: Subestación Guadalupe, Subestación El Porvenir, Subestación del Sur, Subestación Sabanilla, Subestación Los Angeles, Subestación La Uruca, vivero Coronado y Subestación Coronado.	Seguridad y Vigilancia SEVIN Ltda.	276.000.000,00	
			Seguridad Delta S.A.	220.614.127,00	**A**
			CSE Seguridad S.A.	237.012.750,00	
			Seguridad ALFA S.A.	267.417.824,40	
			Corporación González y Asociados International S.A.	233.574.797,88	**B**
		Bloque Nº 4: Parque Eólico Valle Central.	Seguridad Delta S.A.	107.663.826,00	
			CSE Seguridad S.A.	94.805.100,00	**C**
			Seguridad ALFA S.A.	121.889.129,76	
			Corporación González y Asociados International S.A.	99.868.246,32	**B**
		Bloque Nº 5: edificio Gestión Social, Plantel Anonos, Plantel Virilla, Sucursal Guadalupe, Sucursal escazú, Sucursal Desamparados, Agencia Metropolitana y Edificio Barrio México.	Seguridad y Vigilancia SEVIN Ltda.	398.880.000,00	
			Seguridad Delta S.A.	311.842.067,00	**A**
			CSE Seguridad S.A.	354.559.725,00	
			Seguridad ALFA S.A.	357.603.304,44	
			Corporación González y Asociados International S.A.	315.302.710,44	**B**

Notas:

A) No cumple con el corte financiero establecido en el requerimiento. Además, tiene una deuda en la póliza de riesgos del INS desde el periodo 2012.

B) Ofertas adjudicadas el 11-03-14 por un total de ¢905,9 millones. Los contratos serán por un año prorrogable por tres periodos adicionales, hasta completar cuatro años; todo de acuerdo con los requisitos del Cartel y los términos de la oferta del adjudicatario y sus aclaraciones. La invitación a participar se publicó en el diario oficial La Gaceta Nº 208 del 29-10-13.

C) No cumple porque según manifestación del oferente, el precio ofertado es erróneo en este bloque porque no contemplaron los insumos de las motocicletas que deben ser suministrada y puesta al servicio de la operación.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO ($)	
85-2014	Sección Laboratorio de Medidores	18.000 medidores eléctricos tipo electrónico monofásico 200 Ampere, 240 Volt, 3 hilos, forma 2S.	CFS Sistemas, S.A.	504.000,00	**A**

Nota:

A) Oferta adjudicada el 27-03-14 equivante ¢276,6 millones. Esta contratación es una ampliación del concurso de adquisición 2012PP-000031-PROV; se fundamenta en el artículo Nº 17 del "Reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad" . La recomendación técnica indica que el proveedor mantiene las mismas condiciones de dicho concurso, por lo que el costo total ofertado es razonable.

ABRIL 2014

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO ($)	
01-2014	Proyecto Isla del Coco	12 viajes "Servicio de transporte marítimo del personal y materiales requeridos para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier-Isla Del Coco"	COONATRAMAR	420 000,00	**A**
			Mauricio Gómez Fraceschi	392 896,09	**B**
			Aventuras Marítimas Okeanos S. A.	396.000,00	**C**

Notas:

A) Oferta adjudicada el 10-04-14 equivalente a ¢234,2 millones. Los tres proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta. La recomendación técnica indica que la oferta adjudicada cumple con todos los requerimientos del concurso de adquisición.

B) Incumple con las condiciones del requerimiento porque ofrece una capacidad de 5 toneladas y lo solicitado son 40 toneladas.

C) No cumple con el cronograma de viajes.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
19-2013	Sección Almacén Anonos	Transformadores de distribución.			
		Artículo Nº 1: 170 transformadores de distribución tipo poste convencional a 34.5 de 25 KVA para 120/240 V.	D. L. Maduro Co Sucs Ltda	218.924,30	**A**
			Representaciones G M G	216.279,10	**B**
			Elmec S. A.	365.500,00	
			Ingeniería Especializada S. A.	233.070,00	
			Proveeduría Industrial S. A.	229.670,00	
		Artículo Nº 2: 220 transformadores de distribución tipo poste convencional a 34.5 de 50 KVA para 120/240 V.	D. L. Maduro Co Sucs Ltda	371.423,80	**A**
			Representaciones G M G	354.277,00	**B**
			Elmec S. A.	544.500,00	
			Ingeniería Especializada S. A.	414.920,00	
			Proveeduría Industrial S. A.	420.200,00	

Notas:

A) Ofertas adjudicadas el 21-04-14 por un total de $590.348,10; equivalentes a ¢329,2 millones. La recomendación técnica indica que las ofertas adjudicadas cumplen con los estándares de calidad y durabilidad exigidos por la CNFL, para este tipo de material solicitado en el “Requerimiento de Adquisición”.

B) No cumple con las condiciones técnicas porque ofrece descargadores para media tensión con rango de operación de 30 Kv cuando lo requerido por la CNFL es que los dispositivos sean de rango 27 Kv. Tampoco indica el modelo, los niveles de protección de los descargadores para baja tensión ofrecidos, las características específicas y el equipamiento de accesorios con los que contará el modelo ofrecido en los casos donde debe hacerlo.

MAYO 2014

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
01-2014	Sección Almacén Anonos	Postes de concreto.			
		Artículo Nº 1: 150 postes de concreto de 11 metros.	Pretensados Nacionales S.A.	32.724.000,00	
			Productos de Concreto S.A.	36.780.072,00	
			Eurobau S.A.	32.018.500,00	**A**
		Artículo Nº 2: 315 Postes de concreto de 13 metros.	Pretensados Nacionales S.A.	87.859.800,00	
			Productos de Concreto S.A.	116.711.441,60	
			Eurobau S.A.	77.749.500,00	**A**

Nota:

A) Oferta adjudicada el 20-05-14 por un total de ¢109,8 millones. La recomendación técnica indica que las ofertas adjudicadas cumplen con todos los requerimientos del concurso de adquisición.

ANEXO Nº 2
INFORME SOBRE LA AUTOEVALUACION DE LA ACTIVIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA PERIODO 2013-2014

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 2013 – 2014

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....347

1. ASPECTOS GENERALES.....348

1.1 INTRODUCCIÓN.....349

1.2 ORIGEN.....349

1.3 METODOLOGIA.....349

1.4 OBJETIVOS.....349

1.5 ALCANCE.....350

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....351

2.1 CONCLUSIONES.....352

2.1.1 RIESGOS DEL PROCESO.....352

2.1.2 EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....352

2.1.3 PAPELES DE TRABAJO.....352

2.2 RECOMENDACIONES.....352

2.2.1 RIESGOS DEL PROCESO.....352

2.2.2 EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....353

2.2.3 PAPELES DE TRABAJO.....353

2.3 CRITERIO DEL AUDITOR INTERNO.....353

3 PLAN DE MEJORA 2013-2014.....354

RESUMEN EJECUTIVO

La auto-evaluación de la Auditoría Interna (en adelante AI) para el período 2013 – 2014, se realizó con base en 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).

Los procedimientos utilizados con ese propósito 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; la supervisión del progreso en la implementación de recomendaciones, observaciones y demás servicios que brinda la AI.

Después de haber evaluado los aspectos mencionados en el párrafo anterior usando las herramientas suministradas por la CGR, se formuló el respectivo plan de mejora con base en los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones de los aspectos relevantes identificados. También se determinó que la AI de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (en adelante CNFL), refleja 97% de nivel global de cumplimiento de los componentes de las Normas para el ejercicio de las auditorías internas en el sector público. Asimismo, los resultados de la autoevaluación de control interno indican un nivel avanzado de 98%.

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 2014 (en adelante PAT), esta AI presenta el informe final del proceso de Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna (en adelante ACAI), correspondiente al período 2013 – 2014, el cual se ejecutó de acuerdo con el Programa de Trabajo establecido.

El informe contiene un análisis de todo el proceso ACAI, según se indica a continuación:

- ✓ Capítulo 1: Aspectos generales.
- ✓ Capítulo 2: Los atributos de la unidad de la Auditoría Interna y su personal.
- ✓ Capítulo 3: La administración de la actividad de la Auditoría Interna.
- ✓ Capítulo 4: El valor agregado de la actividad.
- ✓ Capítulo 5: Evaluación de control interno.
- ✓ Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Capítulo 7: Plan de mejora.

1.2 ORIGEN

El proceso de ACAI 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 de 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.

vi. Cumplimiento del control interno.

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 2 de mayo del 2013 y el 30 de abril del 2014.

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 CONCLUSIONES

Como se puede observar en los diferentes apartados de este documento, la AI cumple la normativa aplicable al desarrollar las actividades a su cargo. En el anexo Nº 1 incluye 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 un nivel global de cumplimiento de 97%. Asimismo, los resultados que se obtuvieron en la autoevaluación de control interno indican un nivel avanzado de 98,49%.

También se determinaron situaciones que presentan oportunidades de mejora, según se detalla a continuación:

2.1.1 RIESGOS DE PROCESOS

Los riesgos, causas, consecuencias y controles identificados para el sub proceso "Ejecutar estudios" del proceso "Fiscalizar la gestión institucional", no han sido validados. Asimismo, dicha información no ha sido preparada para los procesos y subprocesos que se detallan a continuación, Proceso: Administrar la Auditoría (Subprocesos: Implementar la planificación estratégica de la AI, Desarrollar e implementar el programa de aseguramiento de la calidad, Desarrollar e implementar el plan anual de trabajo, Desarrollar informes de rendición de cuentas); Proceso: Fiscalizar la gestión institucional (Subprocesos: Autorizar y controlar libros de registros, Atender denuncias, Ejecutar el seguimiento de las recomendaciones); Proceso: Brindar servicios preventivos (Subprocesos: Asesorar a la administración, Advertir a la administración).

2.1.2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño no se está realizando en forma inmediata a la conclusión de cada estudio.

2.1.3 PAPELES DE TRABAJO

Algunos aspectos procedimentales que están formalmente definidos en cuanto a la elaboración técnica, documentación y supervisión de los papeles de trabajo, no se están llevando a cabo de conformidad con lo establecido (a manera de ejemplo se citan los siguientes casos: utilización inadecuada de los formularios existentes para desarrollar la fase de "Revisión preliminar"; exceso del tamaño límite definido para archivar los papeles de trabajo en el GPA; falta estandarizar los requisitos de firma y fecha de aprobación del formulario de control de calidad).

2.2 RECOMENDACIONES

2.2.1 RIESGO DE PROCESOS

a. Concluir el proceso de revisión y validación de riesgos, causas, consecuencias y controles identificados para el sub proceso "Ejecutar estudios".

b. Identificar, revisar y validar los riesgos, causas, consecuencias y controles correspondientes a los siguientes procesos y subprocesos, Proceso: Administrar la Auditoría (Subprocesos: Implementar la planificación estratégica de la AI, Desarrollar e implementar el programa de aseguramiento de la calidad, Desarrollar e implementar el plan anual de trabajo, Desarrollar informes de rendición de cuentas); Proceso: Fiscalizar la gestión institucional (Subprocesos: Autorizar y controlar libros de registros, Atender denuncias, Ejecutar el seguimiento de las recomendaciones); Proceso: Brindar servicios preventivos (Subproceso: Asesorar a la administración, Advertir a la administración).

2.2.2 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Solicitar a las jefaturas que le recuerden a los supervisores que el formulario F-AI-010 “Evaluación del desempeño”, debe ser aplicado al concluir cada estudio de auditoría.

2.2.3 PAPELES DE TRABAJO

Girar instrucciones a las jefaturas para que los supervisores ejerzan mayor control de aspectos relacionados con la conformación, documentación y técnica de los papeles de trabajo, según las oportunidades de mejora que se determinaron durante esta autoevaluación.

2.3 CRITERIO DEL AUDITOR INTERNO

El 11-06-14 se efectuó la reunión de comunicación de resultados con la participación del Auditor General, las jefaturas de Auditoría Financiera e Informática. En esa reunión se presentaron las conclusiones y recomendaciones de la autoevaluación anual de calidad del período 2013 – 2014, así como el plan de mejora que contempla las acciones que deben ser implementadas, los recursos necesarios y el plazo de ejecución.

Con base en la información recibida, el Auditor General manifestó su aprobación de las oportunidades de mejora y recomendaciones planteadas en este informe.

3. PLAN DE MEJORA 2013 – 2014

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.
AUDITORÍA INTERNA

Evaluación de calidad de la Auditoría Interna
Período: 2013 - 2014

PLAN DE MEJORA

#	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
1	Los riesgos, causas, consecuencias y controles identificados para el sub proceso "Ejecutar estudios" del proceso "Fiscalizar la gestión institucional", no han sido validados. Asimismo, dicha información no ha sido preparada para los procesos y subprocesos que se detallan a continuación, Proceso: Administrar la Auditoría (Subprocesos: Implementar la planificación estratégica de la AI, Desarrollar e implementar el programa de aseguramiento de la calidad, Desarrollar e implementar el plan anual de trabajo, Desarrollar informes de rendición de cuentas); Proceso: Fiscalizar la gestión institucional (Subprocesos: Autorizar y controlar libros de registros, Atender denuncias, Ejecutar el	**a.** Concluir el proceso de revisión y validación de riesgos, causas, consecuencias y controles identificados para el sub proceso "Ejecutar estudios".	Auditor General, Jefaturas, Supervisores, Encargada del proceso aseguramiento de la calidad.	Auditor General, Jefaturas, Supervisores, Encargada del proceso aseguramiento de la calidad.	Durante el período 2014.	01-08-14.	30-12-14.
	b. Identificar, revisar y validar los riesgos, causas, consecuencias y controles correspondientes a los siguientes procesos y subprocesos, Proceso: Administrar la Auditoría (Subprocesos: Implementar la planificación estratégica de la AI, Desarrollar e implementar el programa de aseguramiento de la calidad, Desarrollar e implementar el plan anual de trabajo, Desarrollar informes de rendición de cuentas); Proceso: Fiscalizar la gestión institucional (Subprocesos:	Auditor General, Jefaturas, Supervisores, Encargada del proceso aseguramiento de la calidad.	Auditor General, Jefaturas, Supervisores, Encargada del proceso aseguramiento de la calidad.	Durante los períodos 2014-2015.	01-10-14.	30-06-15.

#	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
	seguimiento de las recomendaciones); Proceso: Brindar servicios preventivos (Subprocesos: Asesorar a la administración, Advertir a la administración).	Autorizar y controlar libros de registros, Atender denuncias, Ejecutar el seguimiento de las recomendaciones); Proceso: Brindar servicios preventivos (Subproceso: Asesorar a la administración, Advertir a la administración).					
2	La evaluación del desempeño no se está realizando en forma inmediata a la conclusión de cada estudio.	Solicitar a las jefaturas que le recuerden a los supervisores que el formulario F-AI-010 “Evaluación del desempeño”, debe ser aplicado al concluir cada estudio de auditoría.	Auditor General, Jefaturas, Supervisores.	Jefaturas, Supervisores.	Durante los períodos 2014-2015.	01-08-14.	30-01-15.
3	Algunos aspectos procedimentales que están formalmente definidos en cuanto a la elaboración técnica, documentación y supervisión de los papeles de trabajo, no se están llevando a cabo de conformidad con lo establecido (a manera de ejemplo se citan los siguientes casos: utilización inadecuada de los formularios existentes para desarrollar la fase de “Revisión preliminar”; exceso del tamaño límite definido para archivar los papeles de trabajo en el GPA; falta estandarizar los requisitos de firma y	Girar instrucciones a las jefaturas para que los supervisores ejerzan mayor control de aspectos relacionados con la conformación, documentación y técnica de los papeles de trabajo, según las oportunidades de mejora que se determinaron durante esta autoevaluación.	Auditor General, Jefaturas, Supervisores.	Jefaturas, Supervisores.	Durante los períodos 2014-2015.	01-08-14.	30-01-15.

#	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos necesarios	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
	fecha de aprobación del formulario de control de calidad).						

Fuente: Informe ACAI 2013 - 2014

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		**97%**	**Peso en la evaluación**	**Peso en el grupo**
1.	**NORMAS SOBRE ATRIBUTOS**	**98%**	**60%**	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	100%		20%
1.3	Aseguramiento de la calidad	90%		20%
2.	**NORMAS SOBRE DESEMPEÑO**	**95%**	**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	50%		5%
2.7	Planificación puntual	100%		10%
2.8	Ejecución del trabajo	100%		15%
2.9	Supervisión	50%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	100%		15%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	100%		10%

Fuente: Evaluación ACAI 2013 – 2014

ANEXO Nº 3
INFORMACION SOBRE LA PERCEPCION DE ASUNTOS RELACIONADOS CON LA LABOR DE LA AUDITORIA INTERNA

ANEXO Nº 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 2013-2014 (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 las preguntas 3, 9 y 11 del cuestionario seleccionaron la opción "parcialmente de acuerdo" y en la pregunta 16 uno de los miembros del Consejo señaló "no sabe / no responde". A continuación se detallan las preguntas respectivas:

a) Pregunta N°3: La actividad de auditoría interna brinda oportunamente servicios al jerarca, incluyendo auditorías, asesorías y advertencias.

b) Pregunta N°9: Los funcionarios de la auditoría interna se conducen con objetividad y profesionalismo en el desarrollo de su gestión.

c) Pregunta N°11: Los trabajos que realiza la auditoría interna profundizan suficientemente en los asuntos objeto de estudio.

d) 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.

ANEXO Nº 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 2013 – 2014

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	0	0	**0**
De 1 a 5	0	2	1	**3**
De 5 a 10	0	0	0	**0**
Más de 10	1	7	8	**16**
Totales	**1**	**9**	**9**	**19**

Fuente: Evaluación ACAI 2013 – 2014

La experiencia en labores de auditoría es bastante amplia, según los datos obtenidos se refleja que 16 funcionarios tienen más de 10 años de ejercer labores de auditoría (84%), 3 tienen entre 5 y 10 años (16%).

Nota: la diferencia de la cantidad de funcionarios entre la tabla 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 de ISACA.

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.

Además, varios funcionarios han participado en congresos reconocidos 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.

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 8 funcionarios de la CNFL que ocupan puestos de jefe de dirección, 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 100% de los auditados manifestaron que están de acuerdo en que se les comunican los resultados del estudio por medio de una conferencia final.

b) El 100% de los auditados manifestaron que están de acuerdo en que se les comunica de manera formal el informe con los resultados finales del estudio.

c) El 100% de los auditados manifestaron que están de acuerdo en que obtienen un claro entendimiento de los resultados y recomendaciones del estudio como producto de la conferencia final.

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.

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, equipo tecnológico, sistema informático de auditoría y conexión a internet.

El 62% de los casos consultados manifestó que está de acuerdo con que disponen de equipo de seguridad como casco, guantes, botas, cuando así lo requieran. El 38% restante señaló estar en desacuerdo, ya que las funciones que realizan no requieren equipo de seguridad.

El 92% de los casos consultados manifestó que está de acuerdo con que dispone de transporte para realizar visitas de campo en el cumplimiento de sus funciones. El restante 8% adicional, que corresponde a un funcionario, señaló estar parcialmente de acuerdo.