COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE LABORES

I SEMESTRE DE 2015

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO **4**

1. OBJETIVOS 5
2. ALCANCE 5
3. RESULTADOS 5

3.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL 2015 ..... *6*

3.2 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA *7*

3.3 ESTADO DE LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTOS Y RESEGUIMIENTOS DE LAS RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES *8*

3.4 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA *9*

3.5 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR *9*

3.6 LIMITACIONES *10*

3.7 LOGROS RELEVANTES *10*

3.8 AUDITORIA FINANCIERA *10*

3.8.1 ESTUDIOS REALIZADOS 10
3.8.2 ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO Y RESEGUIMIENTOS DE RECOMENDACIONES 28

3.9 AUDITORÍA INFORMÁTICA *30*

3.9.1 ESTUDIOS REALIZADOS 30
3.9.2 ESTADO DE SEGUIMIENTOS Y RESEGUIMIENTOS DE RECOMENDACIONES 36

3.10 OTRAS ACTIVIDADES *38*

3.10.1 ADJUDICACIONES 38
3.10.2 SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 38
3.10.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) 38
3.10.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 40
3.10.5 CAPACITACIÓN 41
3.10.6 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) 41
3.10.7 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO 42
3.10.8 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN 42

TABLA DE CONTENIDO ANEXOS

ANEXO N°1 AUDITORÍAS REALIZADAS Y RECOMENDACIONES GIRADAS DE LA AUDITORÍA FINANCIERA...44
ANEXO N°2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....145
ANEXO N°3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....179
ANEXO N° 4 AUDITORÍAS REALIZADAS Y RECOMENDACIONES GIRADAS DE LA AUDITORÍA INFORMÁTICA 237
ANEXO N°5 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....269
ANEXO N°6 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....330
ANEXO Nº 7 RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS EN EL PERIODO ENERO-JUNIO 2015.....350
ANEXO N° 8 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 30-06-2015.....361
ANEXO N° 9 NFORME SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA FINANCIERA: MAYO A DICIEMBRE 2014 363

RESUMEN EJECUTIVO

El informe se elaboró con el propósito de informar sobre el avance de la gestión administrativa y operativa realizada por la Auditoría Interna durante el primer semestre del 2015, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo establecido para este período y conocido por el Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria 2371 del 24 de febrero del 2015.

La emisión del informe semestral es una buena práctica, establecida en el inciso g) del artículo 20 Funciones y competencias del ROFAI[1], que representa un informe preliminar al requerido en el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno y en la norma 2.6 de las NEAISP[2].

Este documento informa de los servicios de auditoría y preventivos ejecutados, las recomendaciones giradas, los seguimientos y reseguimientos, las actividades administrativas desarrolladas y en proceso en el primer semestre.

También, como excepción incluye el *"Informe de la Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Financiera por el período 2014",* que se finalizó en el segundo semestre y de acuerdo a los resultados obtenidos se establecieron acciones a realizar en el Plan de Mejora, para atender las oportunidades de mejora encontradas, sobre las cuales se está trabajando y programando el cumplimiento para éste y el siguiente período, con el fin de preparar a la unidad para la Autoevaluación de calidad de la auditoría del período 2015 y al proceso de Validación independiente a realizarse en función del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Hacienda, el Consejo de Seguridad Vial y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

[1] Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNFL
[2] Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

1. OBJETIVOS

1.1 Informar al Consejo de Administración del cumplimiento de las competencias establecidas en el artículo 22 de la LGCI[3], la norma 2.1 de las NEAISP y el artículo 20 del ROFAI.

1.2 Informar sobre el avance en el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del período 2015.

1.3 Detallar el estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por esta Auditoría Interna, la Contraloría General de la República, la Auditoría Externa y otros entes de control externo.

1.4 Informar de asuntos relevantes sobre la dirección, exposiciones al riesgo y control como parte de los resultados obtenidos en los estudios efectuados al Universo de Auditoría, así como otros temas de importancia relacionados con la gestión administrativa y el aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna, para el cumplimiento de sus funciones

2. ALCANCE

Para la elaboración de este informe semestral se analizó la programación y ejecución de los estudios, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) y otras actividades relacionados con el Plan Anual del 2015. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el avance del Plan Anual de Capacitación al 30 de junio del período en referencia.

3. RESULTADOS

De acuerdo con la estructura organizativa de la Auditoría Interna, ésta cuenta con dos tipos de auditoría: la Auditoría Financiera y Auditoría Informática. Los informes emitidos son referidos a temas relacionados al cumplimiento, validez y suficiencia del Sistema de Control Interno, que son comunicados oficialmente a la Gerencia General y a los titulares subordinados, con competencia y autoridad para ordenar la implantación de las respectivas recomendaciones, en cumplimiento con el artículo 35 de la LGCI.

[3] Ley General de Control Interno 8292/2002

Para cada uno de los servicios de auditoría y servicios preventivos se realiza una planificación puntual que considera como insumo la Gestión Institucional del Riesgo (GIR) y la valoración del riesgo asociado del Auditor a cargo.

3.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL 2015

SERVICIOS DE AUDITORÍA

En el I semestre del 2015, se concluyeron doce estudios de los programados para este período, se encuentran en proceso de examen diecinueve estudios asignados y 23 pendientes de asignación, tal como se muestra a continuación: (Ver Anexo N°1 Auditorías realizadas y recomendaciones giradas)

TABLA N°1

ESTADO DE LOS ESTUDIOS PROGRAMADOS EN EL PLAN ANUAL 2015 AL 30 DE JUNIO DEL 2015

AREA	ESTUDIOS PROGRAMADOS	ESTUDIOS CONCLUIDOS		ESTUDIOS EN PROCESO		ESTUDIOS PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	27	5	19%	11	41%	11	41%
Auditoría Informática	27	7	26%	8	30%	12	44%
TOTAL	54	12	22%	19	35%	23	43%

SERVICIOS PREVENTIVOS

Con fundamento en el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno 8292, a la Auditoría Interna le compete, entre otras, advertir a la Administración sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.

En el primer semestre se emitió una advertencia con la nota 1001-0140-2015 del 15 de mayo del 2015, dirigida a la Dirección de Comercialización, advirtiendo sobre el estado físico de las tabletas e impresoras y la utilización de esos equipos, transcrita a continuación:

"Considerando las acciones que se deben llevar a cabo para subsanar las situaciones comentadas en los puntos anteriores de esta nota y que se encuentra en desarrollo la implementación de las Móviles-SIPROCOM; esta

Auditoría Interna estima oportuno señalar la conveniencia de que si la Administración no lleva a cabo las gestiones pertinentes para implantar los mecanismos que correspondan; orientados a controlar la gestión integral sobre el estado y el uso eficiente de estos recursos de manera que se minimicen los riesgos; se podría afectar el cumplimiento de los objetivos definidos para la implementación de estos equipos, en relación con la automatización de las "Órdenes de Trabajo" que se ejecutan en las sucursales y en consecuencia incumplir con el objetivo estratégico de la empresa de: "Brindar una atención a nuestros clientes de manera oportuna, confiable y efectiva"."

3.2 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

De los 12 estudios concluidos, se formularon 147 recomendaciones, que fueron comunicadas a las dependencias involucradas, con el propósito de contribuir a que la Administración Activa tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al cumplimiento de los objetivos institucionales. (Ver Anexo N°1 y 4 Auditorías realizadas y recomendaciones giradas por la Auditoría Financiera e Informática respectivamente)

A continuación se especifica las recomendaciones generadas por la Auditoría Financiera e Informática:

TABLA N° 2	
RECOMENDACIONES GIRADAS AL 30 DE JUNIO DEL 2015	
ÁREA	N° RECOMENDACIONES
Auditoría Financiera	125
Auditoría Informática	22
TOTAL	147

3.3 ESTADO DE LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTOS Y RESEGUIMIENTOS DE LAS RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES

De la programación de los estudios de seguimiento y reseguimiento para el período 2015, se concluyeron 58 seguimientos y reseguimientos, que representa un 57% del total estimado, tal como se muestra en la siguiente tabla: (Ver Anexos 2 y 5 Seguimientos de recomendaciones, 3 y 6 Reseguimiento de recomendaciones de las Auditorías Financiera e Informática respectivamente)

TABLA N°3			
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTOS Y RESEGUIMIENTOS CONCLUIDOS AL 30 DE JUNIO DEL 2015			
ÁREA	PROGRAMACION ANUAL	CONCLUIDOS I SEMESTRE	PORCENTAJE
Auditoría Financiera	60	37	62%
Auditoría Informática	41	21	51%
TOTAL	101	58	57%

De un total de 329 recomendaciones pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables, al 31 de diciembre del 2014, se determinó que 235 han sido cumplidas, 72 se encuentran en proceso y 22 están pendientes a la fecha de este informe, tal como se detalla a continuación:

TABLA N°4				
ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014				
ÁREA	N° RECOMENDACIONES	ESTADO		
		CUMPLIDAS	EN PROCESO	PENDIENTES
Auditoría Financiera	227	182	34	11
Auditoría Informática	102	53	38	11
TOTAL	329	235	72	22

El proceso de seguimiento y reseguimiento de las recomendaciones resultantes de los servicios de auditoría ejecutados, asegura la atención de éstas por parte de la Administración Activa, documenta el cumplimiento de la norma 2.11 Seguimiento de acciones sobre resultados de las NEAISP y atiende la solicitud del Consejo de Administración, referida a que en los informes de labores semestrales se informe sobre la puesta en práctica de esas recomendaciones.

Para verificar la implementación eficaz y dentro de los plazos definidos por la Administración, se realizaron pruebas selectivas que se estimaron pertinentes, para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones giradas a las distintas unidades en los informes.

En las notas remitidas a las dependencias, por medio de las cuales se giraron recomendaciones, se solicitó a los responsables, monitorear y supervisar las acciones que se requieran para que en un periodo razonable se concluya la implementación de las mismas. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que las personas funcionarias están atendiendo de manera oportuna, efectiva y de acuerdo con las regulaciones aplicables las acciones.

Se comunica en las notas de la obligatoriedad del cumplimiento de las recomendaciones, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno 8292/2002.

Las recomendaciones con condición en proceso y pendientes serán objeto, de seguimiento hasta que se hayan cumplido.

3.4 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

El seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa en las Cartas de Gerencia se llevará a cabo en el segundo semestre y se procederá a presentar el informe respectivo al Consejo de Administración y al Comité de Vigilancia.

3.5 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR

Con nota 1001-0101-2015 del 21 de abril del 2015, esta unidad informó al Consejo de Administración del estado de cumplimiento de las disposiciones de la Contraloría General de la República.

3.6 LIMITACIONES

En este período ambas áreas de auditoría han ejecutado el programa de trabajo con dos plazas menos, una de Profesional Área Administrativa 2 que dejó el compañero por acogerse a la pensión por invalidez a partir del 2 de junio y la otra de Jefe Área Administrativa 2 por renuncia de un funcionario en el período 2014. La plaza de profesional está en proceso de resolución, como resultado del concurso interno y la de Jefe no se ha resuelto, en espera de los resultados de la propuesta de reestructuración que se está elaborando y será presentado ante el Consejo de Administración.

Además, se han incapacitado compañeros por períodos que superan la estimación utilizada para determinar la asignación de los días laborales y se han utilizado más días de los estimados para los seguimientos y reseguimientos de las recomendaciones con estado de pendientes y en proceso.

3.7 LOGROS RELEVANTES

A continuación se presenta un resumen de los aspectos evaluados, las observaciones encontradas y recomendaciones formuladas en los estudios de auditoría ejecutados en este semestre por Área. También, se indica el estado de las recomendaciones en proceso y pendientes de períodos anteriores. Además, se incluyen otras actividades desarrolladas por esta dependencia.

3.8 AUDITORIA FINANCIERA

3.8.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre de 2015 se comunicaron los resultados de los estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: suministrar servicios institucionales. Alcance: controlar el registro de los terrenos.*

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: administrar inventarios. Alcance: bodegas de mantenimiento de subestaciones y plantas de generación.*

- *Proceso: planificar y diseñar el sistema de distribución. Subproceso: diseñar la red de distribución. Alcance: mejoras a la red de distribución.*

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

- *Proceso: desarrollo de la comunicación externa. Subproceso: promover acciones positivas de la CNFL con sus públicos. Alcance: Departamento Prensa y Relaciones Públicas.*

Además, se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

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

- *Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros. Alcance: ejecución del presupuesto institucional.*

- *Proceso: ejecutar el mantenimiento del sistema de distribución. Subproceso: atender las averías del sistema de distribución. Alcance: daños causados por terceros a la red de distribución.*

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: contrataciones directas y de escasa cuantía.*

- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: administrar presupuesto y administración del recurso humano. Alcance: Departamento Dotación y Remuneración del recurso Humano.*

- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subprocesos: realizar acciones orientadas al mejoramiento de la salud, calidad de vida laboral y el cumplimiento de acciones en materia de discapacidad y accesibilidad. Alcance: Departamento Desarrollo Humano.*

- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano. Alcance: pago de salarios y tiempo extraordinario.*

- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: atender planteamientos. Alcance: declaraciones juradas.*

- *Estudio: programa ético institucional.*

- *Proceso: acciones enfocadas hacia el control interno institucional. Subproceso: desarrollar acciones enfocadas hacia el control interno. Alcance: autoevaluación de control interno.*

- *Actividad: Estudio especial (Ampliación P.H. Ventanas).*

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 Activa, se plantearon recomendaciones para subsanar los aspectos de control interno, riesgo y dirección identificados.

A continuación se presentan las recomendaciones giradas a la Administración Activa:

A) CONTROLAR EL REGISTRO DE LOS TERRENOS

Girar las instrucciones correspondientes, para proceder a inscribir la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas a nombre de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL) en un plazo razonable.

Establecer los mecanismos de control necesarios, para que en lo sucesivo la Asesoría Jurídica Empresarial inscriba oportunamente en el Registro de la Propiedad los terrenos adquiridos a nombre de la CNFL antes de que los planos pierdan vigencia.

Tramitar el traspaso de bienes inmuebles, solamente si se cuenta con el correspondiente avalúo de compra de la finca y no realizarlo con uno de renta.

Suministrar la colaboración cuando se requiera, para que la Unidad Topografía pueda realizar oportunamente la reinscripción o elaboración de los planos de los terrenos que adquiere la CNFL.

Eliminar la práctica de respaldar la adquisición de inmuebles con avalúos de renta y en su lugar, utilizar el de compras con el fin de mantener un valor adecuado de la propiedad para iniciar la negociación.

Implementar los mecanismos de control necesarios, para que las cartas de intenciones por compra terrenos estén firmadas por las partes interesadas.

Establecer los mecanismos de control necesarios, para permitir suministrar la vigilancia necesaria a las propiedades adquiridas para el Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas (Proyecto).
Implementar las acciones que correspondan para eliminar la infraestructura creada por terceros, así como el desalojo de los animales que se observó en las fincas Nº197945 y Nº 189421 del Proyecto.

Establecer los mecanismos de control necesarios para analizar la razonabilidad del valor justo de mercado de compra venta de los avalúos de la finca N° 186340 correspondiente a una hectárea ubicada en San Buenaventura de Miramar de Puntarenas, principalmente cuando se presentan variaciones significativas en las valoraciones, con el fin de evitar en el futuro adquirir propiedades con costos superiores a los que ofrece el mercado.

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la actualización del procedimiento Adquisición de bienes inmuebles, para que en el mismo se incluya aspectos relacionados con los avalúos, entre los que se citan como ejemplo custodia y creación de expedientes, la cantidad máxima de valoraciones que deben efectuarse a una determinada propiedad, los plazos para presentarlos a las instancias correspondientes, así como todos aquellos aspectos que la Administración considere necesario incorporar en dicho documento.

Establecer la práctica de conservar en forma física o digital los respaldos de los avalúos realizados y en un sitio alterno.

Analizar la venta de las fosas ubicadas en el Cementerio Obrero y en el caso que la Administración decida mantenerlas, emitir y divulgar la normativa que regule el uso y aprovechamiento de las mismas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Coordinar con el funcionario encargado de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial la actualización de la ficha del proceso *“Controlar el registro de los terrenos”,* así como los riesgos y planes de tratamiento incluidos en la GIR.

B) ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

Girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que el ajuste de los gabinetes de control por parte del personal de Protecciones y la instalación de los interruptores se lleve a cabo en un plazo razonable.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo tome las medidas necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares a la indicada; de manera que equipos similares a los citados, se puedan instalar en forma oportuna.
Realizar el seguimiento requerido a la obra civil del cimiento donde se instalarán los interruptores tripolar de intemperie, de manera que su instalación se ejecute en un plazo razonable.

Realizar y coordinar las gestiones operativas necesarias, para lograr que la venta de los materiales del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (Proyecto) que se encuentran en inventario bajo la custodia del ICE, se lleve a cabo en un plazo razonable.

Determinar si la cantidad de material y otros artículos nuevos que sobraron en la construcción del Proyecto es razonable y se encuentra justificada. Si los resultados obtenidos evidencian que los recursos públicos no se usaron en forma eficiente, realizar las acciones que estimen pertinentes.

Implementar los controles que la Administración considere convenientes en los proyectos que en lo sucesivo se construyan bajo la modalidad Contrato por Administración, con el propósito de minimizar la posibilidad de que se adquieran e inviertan en materiales innecesarios, similares a los comentados en este informe.

Realizar y coordinar las gestiones operativas y financieras necesarias para finiquitar el Contrato de Diseño y Construcción de Obras del Proyecto.

Analizar los párrafos 7, 8 y 9 de la NIC 16 Propiedad, planta y equipo, así como el párrafo 6 de la NIC 2 Inventarios, considerando el juicio técnico y la normativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), para determinar los criterios de reconocimiento de los repuestos y partes adquiridos para las plantas de generación como activos fijos o inventarios, asegurando siempre la protección, custodia y control de éstos. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Realizar inventarios periódicos de los materiales, accesorios, equipos y suministros que se mantienen almacenados en las diferentes bodegas de la CNFL, que comprueben la exactitud de los registros contables de los inventarios, para asegurar que la información brindada en los estados financieros sea confiable.

Realizar las gestiones financieras necesarias, para cancelar al ICE las facturas pendientes.

Solicitar al jefe del Área Mantenimiento Electromecánico elaborar la ficha técnica requerida para el almacenamiento del juego de bobinas y remitirla al encargado del Proceso de Bodegas en un plazo razonable, de manera que se cumpla con lo establecido en los puntos 6.1 y 6.2 del procedimiento *"Custodia de Materiales".*

Revisar en coordinación con la jefatura del Área Mantenimiento Electromecánico que solicitó el juego de bobinas, si las condiciones de almacenamiento en que se mantienen en el Área Almacén son las requeridas y si concuerdan con las señaladas en la ficha técnica. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan para disminuir el riesgo de que se dañen.

Solicitar al encargado del Proceso de Bodegas tomar las medidas necesarias para garantizar la recepción de la ficha técnica, elaborada por la persona funcionaria designada por la dependencia usuaria del material o equipo que se reciba para almacenar, en cumplimiento con el punto 6.2 del Procedimiento Custodia de Materiales.

Enviar un recordatorio a las jefaturas de las dependencias usuarias correspondientes, relacionado con la obligación de cumplir con lo establecido en el punto 6.1 del procedimiento *"Custodia de Materiales".*

Realizar las gestiones necesarias para rebobinar el cable en un carrete que reúna las condiciones requeridas para protegerlo y cubrirlo con un manteado, que garantice una protección eficiente del cable.

Asegurar que previo a las adquisición de materiales, se verifique los saldos de los materiales con las mismas características, disponibles en inventario, tal como lo establece el punto 3 de la Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios.

Gestionar la instalación de un sistema de alarma y detección contra incendio para la zona 18 áreas 5 y 6 del Área Almacén, de manera que se protejan las personas, las instalaciones, los materiales y equipos almacenados.

Realizar un estudio sobre los detectores de humo instalados en otras bodegas y las áreas administrativas del Área Almacén, que determine la eficiencia de los mismos, que garanticen el aviso oportuno de la presencia de un incendio, para que se tomen las medidas necesarias para controlarlo y eliminar el riesgo de

exposición a las personas, las instalaciones, los materiales, equipos, accesorios y suministros que se mantienen en ese almacén. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan.

Cumplir con la Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios, evitando la adquisición de materiales que se tienen en inventario.

Analizar la conveniencia de establecer en la normativa que corresponda, la obligación del Área Almacén de informar al superior de la dependencia usuaria solicitante, con copia a la jefatura de la Unidad Logística, Dirección Administrativa y Finanzas y Gerencia General cuando el material o equipo comprado para un proyecto específico no es retirado en la fecha indicada o en un plazo razonable de la bodega, para que se tomen las acciones que se consideren pertinentes.

C) MEJORAS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Establecer el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se proceda a registrar los estudios en el Sistema de Presupuesto y Diseño (SIPREDI), de tal forma que la Administración pueda disponer de información actualizada en dicho sistema.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que revise las razones por las cuales los funcionarios del Área de Ampliaciones del Sistema de Distribución (AASD), Proceso Red Subterránea (PRS) y Área Planificación del Sistema de Distribución (en adelante APSD) no están realizando las actualizaciones correspondientes en el SIGEL, así como cualquier otra dependencia que determinen se encuentra en una situación similar. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Determinar las diferencias que presentan las bases de datos de los estudios del Área Contabilidad (AC) y la parte administrativa de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución (UAMSD). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito al PRS para que envíe los estudios pendientes de cerrar a la parte administrativa de la UAMSD, así como establecer los mecanismos de control respectivos para evitar que en lo sucesivo esta situación no se vuelva a presentar.

Girar instrucciones por escrito a la encargada de la parte administrativa de la UAMSD, para que periódicamente concilie los datos de SIPREDI contra los registros contables que mantiene el AC.

Determinar las razones por las cuales se mantiene sin ejecutar estudios desde el 2009. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.
Establecer un lineamiento que defina el periodo máximo en que debe permanecer pendiente de construcción los estudios antes de ser devueltos al Área Diseño del Sistema de Distribución (en adelante ADSD), así como aplicar las medidas que correspondan.

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la elaboración de un procedimiento que le permita mantener actualizado en el SIPREDI los costos de elaboración de los estudios. Es conveniente que la Administración aplique el seguimiento requerido, para que en un plazo razonable obtenga esta herramienta de control.

Analizar la razonabilidad del monto que actualmente están cobrando por el diseño de un estudio, para lo cual es conveniente tomar en cuenta entre otros aspectos, el costo total de la obra. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Revisar los parámetros de tiempo que están establecidos en el SIPREDI según el tipo de montaje, de tal manera que se minimicen las diferencias entre las horas programadas y las realmente invertidas por las cuadrillas en la construcción de los estudios. Es conveniente realizar esta labor en forma periódica y mantenerla actualizada.

Determinar la razonabilidad del procedimiento utilizado por la AC para registrar los costos indirectos originados por la elaboración de los estudios. De acuerdo con los resultados aplicar las medidas que correspondan.

Definir por escrito la potestad que debe tener la Comisión de Planeamiento Operativo (CPO) con respecto a los acuerdos aprobados, para realizar obras prioritarias en la red de distribución, así como indicar las dependencias responsables de aplicar el seguimiento respectivo, con el fin de verificar el cumplimento de los mismos.

Girar las instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en las minutas de reunión que confecciona la CPO se anote las fechas en que se incorporaron las obras en la lista de prioridades, así como la de su ejecución y los funcionarios responsables de llevarlas a cabo.

Solicitar por escrito al Área Almacén, la compra de los tubos portafusibles para cortacircuitos rompe cargas.

Girar instrucciones por escrito a la jefatura del Área Averías del Sistema de Distribución (en adelante ASD), para que los cortacircuitos rompecargas sean custodiados por el encargado de la bodega hasta que se adquieran los repuestos faltantes. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que esta labor se realice en un plazo razonable.

Girar instrucciones por escrito a la APSD, para que determinen con las respectivas áreas los materiales que se deben adquirir para la atención de averías. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria respectiva, para que oportunamente traslade las averías a las Sucursales, según lo establecido en la normativa vigente.

Implementar los mecanismos de control que permitan aplicar el seguimiento respectivo, para verificar que las Sucursales subsanen las averías asignadas.

Solicitar por escrito al APSD un análisis de los materiales que podrían estar generando averías en la red de distribución. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Coordinar con la Unidad Talento Humano, la implementación de los mecanismos de control correspondientes, que permitan medir el rendimiento y conformación de los funcionarios de las cuadrillas del AASD y AMSD. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Aprovechando el proceso de reestructuración que se ha implementado en la empresa, se considera conveniente que tanto la AASD como la AMSD gestionen nuevamente ante la Unidad de Talento Humano, la asignación de personal especializado que les permita cumplir con las actividades encomendadas.

Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria que corresponda, para que implementen mecanismos de control relacionados con la calidad de la construcción de los estudios. Es conveniente documentar los resultados obtenidos al realizar esta actividad y aplicar las acciones pertinentes cuando se requieran.

Implementar el seguimiento requerido que le permita a la Administración mantener una seguridad razonable del cumplimiento de las acciones, para mejorar los procesos de control de calidad en los estudios.

Analizar el punto 6.21 del Procedimiento Diseño de Redes Aéreas Hasta 34.5 KV y Subterráneas hasta 13.8 KV, con el propósito de establecer si el mismo está acorde con las actividades que se desarrollan en las AASD y AMSD. De acuerdo con los resultados obtenidos, valorar si el memorando DD-145 del 02-07-10 se debe eliminar o mantener para reforzar la normativa vigente, de tal forma que se tenga un mecanismo de control, para cumplir con los requisitos que requiere la construcción de los estudios.

Solicitar por escrito al AASD que determine las causas que están originando la presentación de diferencias en el diseño de los estudios, las cuales ocasionan modificaciones en cuanto a trazabilidad y uso de materiales en los mismos. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Implementar los mecanismos de control correspondientes que permitan establecer una adecuada coordinación entre el Área de Diseño y la Constructiva, de tal forma que antes de realizar una modificación en la elaboración de los estudios, ésta sea aprobada previamente por el diseñador y mantener evidencia de esta actividad en el expediente respectivo.

Coordinar con la Unidad de Talento Humano, la disponibilidad de profesionales en topografía que puedan apoyar a las respectivas dependencias en la realización de los diseños y la construcción de los estudios.

Girar instrucciones por escrito a las jefaturas de las AASD y AMSD, para que realicen un análisis que les permita determinar de acuerdo con la normativa vigente, la razonabilidad de las actividades (toma de café, preparación de materiales, girar instrucciones y otros) que efectúan las cuadrillas antes de la salida del plantel. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Implementar los mecanismos de control, entre los que se puede citar el sistema de posicionamiento global (GPS), los cuales permitirían analizar la razonabilidad de tiempo que invierten las cuadrillas, así como la forma que utilizan para trasladarse al campo.

Analizar con base en la normativa vigente, si existe responsabilidad por parte de los funcionarios que diseñaron y construyeron los estudios en propiedad privada. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que corresponda.

Establecer por escrito los lineamientos que regulen la construcción de los estudios en propiedad privada, para lo cual es conveniente tener presente que

respondan a un interés institucional y que los mismos cuenten con el visto bueno de la Gerencia General para que sean realizados.

Analizar la posibilidad de implementar el mecanismo de revisión previa (energizado) en las zonas donde se realizará los mantenimientos preventivos en la red de distribución, con el propósito de identificar los puntos específicos a reparar por parte de las cuadrillas, de tal manera que se obtenga una mayor efectividad y eficiencia al realizar las actividades.

Girar instrucciones por escrito a las jefaturas de las áreas que aportan recursos a los mantenimientos preventivos en la red de distribución, para que en la medida de las posibilidades establezcan como actividad prioritaria su participación en dicha actividad.

Analizar la posibilidad de recomendar en futuras compras de equipo (camiones), que los mismos dispongan de una distribución adecuada que permita transportar personal y que también incluyan una grúa de canasta y barrenadora, con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia en las labores efectuadas en los mantenimientos preventivos en la red de distribución.

Girar instrucciones por escrito a la persona responsable de los mantenimientos preventivos en la red de distribución, para que en lo sucesivo la información que debe comunicar a las cuadrillas incluya todos los datos que permitan facilitar la coordinación y ejecución de los trabajos en la red de distribución.

Gestionar los recursos presupuestarios para suministrar una cámara térmica al AMSD, con el propósito de que pueda determinar la existencia de fallas, así como corroborar los trabajos realizados en la red de distribución.

Implementar los mecanismos de control necesarios, para que en lo sucesivo, los mantenimientos preventivos en la red de distribución se efectúen en tramos de la red de distribución que puedan ser abarcados en su totalidad con los recursos que tiene la AMSD; de tal manera que la misma afecte a la menor cantidad de clientes posibles.

Analizar el estado actual de los 29 circuitos instalados en la red de distribución, con el propósito de verificar si los mismos cumplen con lo establecido en los índices de continuidad y calidad. Si el resultado no satisface los requisitos establecidos en dichos indicadores, incluirlos en las prioridades de planificación en las Suspensiones. Asimismo, coordinar con el ACCE la identificación de los circuitos que no requieren mantenimiento y evidenciar por escrito su razonamiento.

Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria que corresponda, para que realice el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del *“Manual de Montajes”* revisado y actualizado en un plazo razonable.

Solicitar por escrito a la Dirección Distribución de la Energía que en lo sucesivo y con el propósito de aplicar una adecuada planificación de compras, envíen al Área Almacén a más tardar en abril de cada año la lista de proyectos a ejecutar y materiales a utilizar en el siguiente periodo, así como la fecha estimada de construcción.

Revisar en coordinación con las dependencias de la Dirección Distribución de la Energía, en cuales casos de las actividades que ejecutan deben clasificarse como mantenimiento o inversión. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Coordinar con la Dirección Distribución de la Energía la identificación y análisis de las razones por las cuales se están atendiendo averías que no son responsabilidad de la empresa. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las medidas necesarias para reducir el riesgo de atención de éstas y mejorar el servicio que se brinda sobre las averías que realmente son responsabilidad de la CNFL.

Coordinar con la Dirección Distribución de la Energía la identificación y análisis de las razones por las cuales se están atendiendo averías originadas por las condiciones de las muelas instaladas en los medidores. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las medidas necesarias para disminuir el número de averías por esos conceptos, así como el riesgo de interrupción del servicio a los clientes finales.

Monitorear los resultados de los informes mensuales que prepara el Área Averías, para corroborar si las acciones tomadas permiten una administración eficiente y efectiva de los recursos que disponen para la atención de averías que son responsabilidad de la empresa.

Coordinar con la Dirección Comercialización la identificación y análisis de las razones por las cuales se están visitando y atendiendo averías que al llegar al lugar del reporte, se determina que fueron ocasionadas por un daño interno dentro de las viviendas de los clientes. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las medidas necesarias para reducir el riesgo de atención de éstas y mejorar el servicio que se brinda sobre las averías que realmente son responsabilidad de la CNFL.

D) CONCURSOS DE ADQUISICIÓN

Establecer una política que defina la cantidad razonable de pruebas a realizar en los transformadores adquiridos por la CNFL, acorde con el lote recibido y recursos que dispone el Laboratorio de Transformadores para efectuarlas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar si existe responsabilidad de algún funcionario por incumplimientos de las labores asignadas y plazos establecidos, para entregar los estudios técnicos de las ofertas del concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV al Área Proveeduría Empresarial. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Implementar los mecanismos de control correspondientes, para que en futuras contrataciones se cumpla con los plazos establecidos en la normativa vigente relacionada con la presentación de los estudios técnicos de las ofertas al Área Proveeduría Empresarial (APE). Es importante mantener evidencia documental de las acciones realizadas.

Solicitar al ingeniero inspector (en adelante Inspector) que toda ampliación del plazo para entregar los estudios técnicos de las ofertas al APE debe ser justificada, así como mantener el respaldo en el expediente administrativo.

Efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso, para determinar si existe responsabilidad del Inspector por incumplimientos de las labores asignadas para no prorrogar la garantía de cumplimiento del concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV y autorizar la emisión del cheque para pagar el servicio contratado sin haberse realizado. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar conjuntamente con el Área Presupuesto, si es procedente el método utilizado por el Área Mantenimiento de Alumbrado para asegurar los recursos presupuestarios del periodo actual que requieren ser cancelados en el siguiente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan manteniendo respaldo documental de las acciones realizadas.

Girar instrucciones por escrito al Inspector para que proceda a corregir las situaciones relacionados con el plaqueo de la postería, así como implementar los mecanismos de control necesarios para evitar que en el futuro se presenten este tipo de casos. Se considera conveniente mantener los respaldos de las acciones realizadas.

Establecer la normativa para regular el proceso de identificación de postería que realiza la Unidad Alumbrado Público, la cual entre otros aspectos es conveniente que incluya la identificación de postes nuevos, reemplazados, mejoras a la red y la actualización de la información en los sistemas correspondientes, así como cualquier otro aspecto que la Administración considere conveniente incorporar. Es necesario mantener respaldo de las acciones realizadas.

Efectuar un estudio que permita determinar la calidad de los servicios suministrados por el contratista, en relación con el plaqueo de postes y la información que debió aportar sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas de las luminarias. De acuerdo con los resultados, aplicar las acciones que correspondan.

Ejecutar el seguimiento correspondiente; de tal forma que la Administración garantice la coordinación entre las áreas de Diseño y Mantenimiento del Sistema de Distribución, para que en un plazo razonable se lleve a cabo la instalación de las placas en los postes del estudio de ingeniería N° 14-12-00001974 realizado en San Antonio de Belén.

Girar instrucciones por escrito a la persona encargada de confeccionar el cartel del concurso de adquisición, para que en futuras contrataciones se incluya solamente los requisitos que sean imprescindibles para la ejecución de la obra, de tal manera que no se incrementen los costos el servicio adquirido.

Requerir por escrito al Inspector que elabore en un plazo razonable el informe final del servicio contratado por medio del concurso de adquisición Nº 2013PP-000018-PROV, el cual deberá formar parte del expediente administrativo. Es necesario respaldar documentalmente las acciones realizadas.

Solicitar por escrito al Inspector que en futuras contrataciones elabore informes de avance de los trabajos realizados por el contratista y remita copia al APE.

Archivar en los expedientes respectivos la evidencia documental de las acciones realizadas y los reportes que elaboran otras dependencias relacionados con las inspecciones que realizan, para verificar el cumplimiento de los requisitos del cartel en el expediente que mantiene el APE. Por ejemplo se cita los que preparó el Área Salud y Seguridad Laboral.

Coordinar con la Unidad Comunicación Empresarial la realización de campañas publicitarias dirigidas a los clientes ubicados en las zonas de plaqueo, para informarles que los daños a la red de distribución y en las luminarias los pueden reportar a la CNFL utilizando el número que identifica el poste.

Monitorear los tiempos de atención de averías en las zonas plaqueadas y si los mismos están contribuyendo a mejorar dicha actividad, así como mantener respaldo de las actividades realizadas.

Implementar los mecanismos de control respectivos, para que en lo sucesivo en la elaboración y revisión de los carteles de licitación no se incluyan repeticiones o ambigüedades que podrían ocasionar confusión a los oferentes. Asimismo, se considera conveniente mantener evidencia de las acciones realizadas.

Solicitar por escrito al Inspector, cumplir en lo sucesivo con los plazos establecidos en el procedimiento *"Concurso de adquisición"* para atender las aclaraciones de los oferentes.

Efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar las razones por las cuales las personas funcionarias del Área Mantenimiento de Alumbrado efectuaron una evaluación de los precios, tomando en cuenta ofertas que no cumplieron con lo indicado en el cartel. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Determinar la cantidad de materiales utilizados por el contratista en la identificación de la postería, con el fin de identificar los sobrantes y realizar oportunamente las gestiones necesarias para su devolución. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan manteniendo evidencia de las acciones realizadas.

Establecer los mecanismos de control necesarios, para que en futuras contrataciones se realice en forma oportuna un inventario de materiales que facilite la determinación de sobrantes, procediendo a gestionar la devolución y manteniendo evidencia de las acciones realizadas.

Ejecutar el seguimiento respectivo del cumplimiento de la disposición girada por la Contraloría General de la República, para asegurar que las inconsistencias detectadas por ese ente contralor en los registros de los concursos de adquisición, fueron corregidas por el APE. Asimismo, coordinar con la Unidad de Tecnologías de Comunicación e Información la gestión del establecimiento de la interfaz de programación entre los sistemas SIACO y SIAC, para evitar que en lo sucesivo, se vuelvan a presentar situaciones como las señaladas, así como mantener respaldo documental de las acciones realizadas.

Implementar los mecanismos de control necesarios para que en lo sucesivo, en la confección del cartel para la adquisición de transformadores, en el apartado de requisitos técnicos se incluya el punto 10.2 *“Penalización de pérdidas”*.

Garantizar eficiencia y eficacia en el proceso de contratación de los servicios que gestione la compañía, de acuerdo con la normativa interna y externa que la regula, asegurando entre otros la presentación oportuna del estudio técnico de las ofertas, cumpliendo con los plazos definidos. Asimismo, recordarles que toda solicitud de ampliación de los tiempos de entrega debe estar respaldada documentalmente y custodiada en el expediente administrativo.

Analizar las gestiones que realizó el APE para obtener información sobre los atrasos en que incurrió la dependencia solicitante en la presentación del estudio técnico de las ofertas. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar si existe responsabilidad de alguna persona funcionaria por incumplimiento de las labores asignadas, con base en los capítulos X y XIV de la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa, respectivamente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan manteniendo evidencia de las acciones realizadas.

Instruir al encargado del Proceso de Programación y Control de Existencias, para que reporte en forma inmediata al APE la recepción de materiales con inconformidades para que proceda con el respectivo reclamo al proveedor. Adicionar la instrucción en el Procedimiento *"Recepción de materiales*".

Convocar en todo concurso de adquisición de bienes y servicios a la Comisión de Análisis de los Concursos de Adquisición, para que revise, analice y emita un dictamen sobre los estudios técnicos y recomendaciones de adjudicación, dejando evidencia del dictamen en el expediente, en cumplimiento al punto 6.20 del procedimiento *"Concurso de adquisición"*.

Adicionar en el aparte 3 Responsabilidades del Procedimiento *"Concurso de adquisición*" y en el Diagrama de Flujo las responsabilidades y participación de la Comisión de Análisis de los Concursos de Adquisición, respectivamente.

Tomar las acciones necesarias para que el APE revise los requerimientos de los procesos de adquisición previo a la publicación respectiva; función establecida entre otras en las Normas para los procedimientos de adquisición de bienes y servicios.

Incorporar en el expediente digital las notas donde se solicitó a la Asesoría Jurídica Empresarial el dictamen de admisibilidad de las ofertas, así como la enviada por la jefatura del Unidad Alumbrado Público relacionada con la prórroga para entregar el estudio técnico. Es conveniente mantener respaldo de las acciones llevadas a cabo.

Emitir un comunicado institucional recordando a las dependencias que todo documento que se origine de un proceso de concursos de adquisición, debe ser enviado a la APE para que sea incorporado en el respectivo expediente administrativo; con el propósito de cumplir con lo indicado en el segundo párrafo del artículo 3 y el punto 12 del artículo 4 de las *"Normas para los procedimientos de Adquisición de Bienes y Servicios".*

E) PROMOVER ACCIONES POSITIVAS DE LA CNFL CON SUS PÚBLICOS

Diseñar índices de gestión que le permitan a la Unidad Comunicación Empresarial (UCE) disponer de información que sirva de base para evaluar las labores realizadas, así como para promover la mejora continua de sus procesos.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que suministren la capacitación correspondiente a la encargada de preparar el presupuesto en UCE; de tal forma que el mismo sea un mecanismo de control que permita a la Administración cumplir adecuadamente con las disposiciones establecidas en normativa que regula el proceso citado.

Obtener periódicamente información del Sistema Administrativo Contable Presupuestario, con el propósito de realizar el seguimiento para revisar el avance y cumplimiento de las metas incluidas en el Plan Operativo Institucional (POI).

Establecer los mecanismos de control que correspondan, para que UCE pueda cumplir con los objetivos institucionales propuestos. Es conveniente que dentro de los mismos se incluya la elaboración de informes de las campañas realizadas, análisis de costos y de los resultados obtenidos en publicidad.

Aplicar el seguimiento respectivo para que la jefatura de UCE con base en los requerimientos actuales de la empresa, implemente en un plazo razonable los planes de acción relacionados con la comunicación externa e interna.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que al confeccionar los planes de acción estos contengan como mínimo información relacionada con el detalle de las actividades que deben realizarse, los funcionarios responsables de implementarlas, el plazo, así como la fecha de inicio y finalización.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en un plazo razonable implemente los mecanismos de control que consideren convenientes, con la finalidad de suministrar información que permita a la Administración revisar la efectividad de los mensajes publicitarios efectuados.

Implementar los mecanismos de control correspondientes, para que los formularios F-202 (Préstamo de materiales y equipo audiovisual) y F-253 (Control de entrega de materiales promocionales e impresos) contengan toda la información requerida.

Implementar los mecanismos de control necesarios, para que las actividades relacionadas con la planeación, coordinación y organización de las visitas a las plantas hidroeléctricas se registren y mantengan disponibles para cuando sean requeridas.

Diseñar indicadores de gestión que le permita a la Administración monitorear el valor agregado que están generando las visitas a plantas hidroeléctricas en la empresa.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que las personas encargadas de las visitas a plantas hidroeléctricas cumplan con lo que establecen la normativa que regula esta actividad.

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la actualización de las *"Normas para regular la visita a las plantas hidroeléctricas",* pues actualmente se administra también el Parque Eólico Valle Central. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que esta gestión se realice en un plazo razonable.

Implementar los mecanismos de control, para que se cumpla con la normativa vigente de tal forma que utilicen el formulario F-047 (Apertura de inconformidad del cliente o parte interesada) en sustitución de la F-070 (Mensaje telefónico).

Gestionar la capacitación correspondiente, para que las personas encargadas de la actividad relacionada con atender consultas e inconformidades de los clientes la reciban en un plazo razonable.

Diseñar indicadores de gestión relacionados con la atención de consultas e inconformidades de los clientes, de tal forma que le permita a la Administración monitorear el valor agregado que está generando dicho proceso.

Girar instrucciones por escrito a la persona que corresponda, para que en un plazo razonable elabore e implemente el plan de tratamiento para atender el riesgo denominado *"Impericia en el manejo de la comunicación interna".*

3.8.2 ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO Y RESEGUIMIENTOS DE RECOMENDACIONES

A) SEGUIMIENTOS

Para determinar la atención 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:

- *Contratos de Ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
- *Obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL.*
- *Actividades de conservación y reforestación.*
- *Compra de activos, materiales, equipos y herramientas.*
- *Administrar recursos financieros (conciliaciones bancarias).*
- *Promover e implementar equipos de mejora continua.*
- *Contratación Administrativa (Construcción llave en mano del salón comunal en la comunidad de Coopezamora).*
- *Contratación Administrativa (Pago de servicios de transporte marítimo del Proyecto Hidroeléctrico Olivier en la Isla del Coco).*
- *Pagos a proveedores.*
- *Asesorar jurídicamente a la empresa para la toma de decisiones.*
- *Declaración Jurada de bienes.*
- *Implementación de la salud ocupacional*
- *Desarrollar campañas y acciones publicitarias*
- *Proyecto Hidroeléctrico Olivier.*

Como resultado de las evaluaciones citadas, se determinó que de 161 recomendaciones formuladas, 150 han sido atendidas (93%), 7 se encuentra en proceso (4%) y 4 se están pendientes de atender (3%).

B) RESEGUIMIENTOS

Se llevó a cabo el reseguimiento de las recomendaciones que el informe de seguimiento anterior reportó que estaban pendientes de implementar o en proceso.

A continuación se detallan los estudios con recomendaciones pendientes de cumplir :

- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (presentación de la póliza de responsabilidad civil profesional del Contratista OAS).*
- *Ingeniería de proyectos de generación.*
- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior* (distribución de costos; pago de intereses y facturas pendientes de cancelar).
- *Materiales en bodegas de sucursales.*
- *Uso y condiciones de instalaciones y propiedades.*
- *Alquiler de infraestructura y equipos.*
- *Administrar los riesgos puros.*
- *Desarrollo de infraestructura civil.*
- *Estudios de ingeniería ejecutados por particulares y la CNFL.*
- *Fondos de cambio; Administración de tarjetas de compras institucionales.*
- *Ejecución del presupuesto institucional.*
- *Planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos.*
- *Servicios de seguridad y vigilancia.*
- *Aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales.*

- *Remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones).*

- *Fortalecimiento y desarrollo del recurso humano.*

- *Dotación y Remuneración del Recurso Humano.*

- *Declaraciones Juradas de Bienes*

- *Consultorios médicos.*

- *Control interno institucional.*

- *Labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración.*

- *Desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 66 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en proceso, 32 fueron atendidas (48%), 27 están en proceso (41%) y 7 se encuentran pendientes de atender (11%).

3.9 AUDITORÍA INFORMÁTICA

3.9.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre del 2015 se realizaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información; desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Procesamiento Comercial (PROCOM).*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información; desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio de Tecnologías de Información (SGSS), Sistema de Control de Actividades y Proyectos de Ambiental (SICOAP).*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Centro de Contacto IP (IPCC).*

- *Proceso: generar energía eléctrica. Subprocesos: producir energía eléctrica; controlar compra de energía eléctrica. Alcance: plantas Brasil, Cote, Electriona, Eólico Valle Central.*

- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: brindar mantenimiento preventivo y correctivo; atender las averías del sistema de distribución. Alcance: red eléctrica aérea, red eléctrica subterránea.*

- *Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente vía agencia virtual. Alcance: área centro de atención de llamadas, área atención virtual.*

- *Proceso: facturación. Subprocesos: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario. Alcance: Área Administración del Sistema Comercial, Sucursales.*

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

- *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 Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información, Centro Control de la Energía.*

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados. Alcance: dependencias centralizadas y descentralizadas de TIC.*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema de Administración de Altos Consumidores (SAAC).*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema de Monitoreo, Control de Proyecciones y Equipo de Potencia (SMCPEP).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema de Control Local en Subestaciones y Plantas (SCLSP).*

- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados. Alcance: Direcciones Comercial, Producción y Desarrollo, Distribución, Innovación y Eficiencia Energética.*

- *Proceso: gestionar cobro y devoluciones. Subprocesos: recaudar, gestionar morosidad, devoluciones de efectivo. Alcance: Sucursales Heredia, Central, Agencia Metropolitana.*

- *Proceso: facturación. Subprocesos: generar factura; distribuir factura, recaudar, gestionar morosidad. Alcance: Sección Tesorería.*

En los respectivos informes que se remitieron a la Administración Activa se plantearon recomendaciones para subsanar los aspectos de control interno, riesgo y dirección que fueron determinados.

A continuación se detallan las recomendaciones:

A) DESARROLLO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*este tema se evaluó en los sistemas SGSS-SICOAP)*
Elaborar un documento que comprenda la ejecución de las actividades que se llevaron a cabo para cumplir con el punto 5.5 (Seguridad) que indica la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* en el desarrollo del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS). En caso contrario, documentar las razones que ocasionaron la no aplicación de este documento en la etapa relacionada con la seguridad del sistema.

Preparar un documento que incluya las razones que ocasionaron que en las etapas del desarrollo del SICOAP, no se aplicaron los aspectos contemplados en la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnología de Información y Comunicaciones";* en cumplimiento con lo que se indica en la *"Directriz sobre la*

Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas".

Establecer un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo indicado en la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas",* en relación con la aplicación de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* para el desarrollo de sistemas.

Elaborar un documento que comprenda la ejecución de las actividades que se llevaron a cabo para cumplir con el punto 4.5.2 (Plan de pruebas) que indica la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* en el desarrollo del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS).

En caso contrario, es conveniente documentar los aspectos que ocasionaron que en el desarrollo de este sistema, no fuera aplicado lo que se indica en el punto 4.5.2 (Plan de pruebas) de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"; e*n cumplimiento con lo establecido en punto N° 2 de la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones Desarrollo de Sistemas"*.

B) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN *(este tema se evaluó en el Sistema Centro de Contacto IP (IPCC)*

Girar instrucciones para que en coordinación con las áreas técnicas que corresponda, se prepare un documento que describa las funciones y responsabilidades que debe atender el personal encargado de la administración, operación y mantenimiento del sistema IPCC y que se considere lo establecido en la *"Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la Unidad Tecnologías de Información y Comunicaciones y los Administradores de Sistemas de Información".*

Preparar un documento que comprenda la revisión de las funcionalidades disponibles en el sistema IPCC y que no están siendo utilizadas. Establecer las acciones que se aplicarán para subsanar los resultados obtenidos en dicha revisión.

Elaborar la documentación operativa (manuales de usuario) del sistema IPCC. Una vez concluida esa labor, solicitar a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de los documentos respectivos.

Formular y ejecutar un plan de capacitación para los usuarios que se relacionan con la utilización y funcionamiento del sistema IPCC. Establecer un mecanismo para controlar el cumplimiento y seguimiento de la ejecución de esta actividad.

Coordinar con el área técnica encargada de mantener la plataforma tecnológica (servidores) del *"Sistema IPCC",* establecer un mecanismo de control para revisar periódicamente la capacidad, disponibilidad y desempeño de los componentes que soportan este sistema. Establecer una estrategia para mejorar el rendimiento de procesamiento de los recursos detallados en el anexo N° 3 de la observación C) de este informe.

Girar las instrucciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda las acciones que se llevarán a cabo para atender los problemas técnicos que fueron determinados en el informe "*Situación Actual Sección Servicios en Línea del Call Center 800 Energía*", en relación con la grabación de llamadas, control del supervisor y llamadas en cola de espera. Establecer un mecanismo de seguimiento para verificar el cumplimiento de esta actividad.

C) GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA *(este tema se evaluó en plantas Brasil, Cote, Electriona, Eólico Valle Central)*

Girar las instrucciones que correspondan para que el *"Manual de Operación y Paro en Condiciones Normales de la Plantas Hidroeléctricas"*, sea actualizado de acuerdo con la nueva estructuración establecida en la Dirección Generación de la Energía.

D) MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCION *(este tema se evaluó en la red eléctrica aérea y subterránea)*

Determinar las acciones que correspondan para coordinar el cambio de la totalidad de los transformadores, según mantenimiento efectuado el 28-04-15 en el circuito los Ángeles 3, Anillo 2 de la red eléctrica subterránea. Es conveniente, establecer un mecanismo de control para supervisar y validar en el terreno las labores previas que se deben realizar, antes de llevar a cobo le ejecución de los mantenimientos preventivos programados para el sistema de distribución.

Determinar la viabilidad de establecer un mecanismo alterno, para que el cronograma de los mantenimientos preventivos a ejecutar a la red eléctrica aérea que tiene asociados circuitos subterráneos, se realicen en su totalidad. Es conveniente, girar las instrucciones que correspondan para que se prepare un documento formal que comprenda el detalle y justificación de la necesidad del personal técnico, que se requiere para lograr la ejecución total de los mantenimientos preventivos programados para el sistema de distribución.

Girar las instrucciones por escrito que correspondan, para establecer las medidas correctivas que se aplicaran para subsanar las situaciones citadas en los puntos a) y b) de la observación C), en relación con las averías que se presentan en el sistema de distribución. En ese sentido, es conveniente tomar en cuenta lo indicado el anexo N° 1 de este informe.

Girar las instrucciones por escrito que correspondan, para que se realice un análisis de la codificación de las averías, con el objetivo de determinar la fuente de las causas que están ocasionando las de tipo 4 (Media tensión) en el sistema de distribución.

Girar las instrucciones por escrito que correspondan para que se implemente un mecanismo de seguimiento periódico, que controle el cumplimiento de las medidas que se aplicaran para atender las situaciones mencionadas en los puntos a), b) y c) de la observación C), en relación con las averías que se presentan en el sistema de distribución.

E) ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIA VIRTUAL *(este tema se evaluó en Área Centro de atención de Llamadas, Área atención Virtual)*
Girar las directrices que correspondan para que el *"Manual de la Sección Servicios en Línea",* sea actualizado de acuerdo a la nueva estructuración establecida por la administración en las Áreas Centro de Atención de Llamadas y Atención Virtual.

Establecer los mecanismos de control que correspondan para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, las consultas efectuadas por los clientes que ingresan vía chat y mediante llamadas telefónicas sean atendidas oportunamente. Es conveniente, determinar la viabilidad de disponer de las licencias y del recurso humano que sea necesario, para llevar a cabo eficientemente esta actividad.

Girar las instrucciones que correspondan para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, se prepare un documento con los índices de atención que se presentan en los periodos de mayor saturación en los medios utilizados *(vía chat y llamadas telefónicas)* para atender al cliente. Es conveniente, determinar las acciones que se aplicaran para controlar y efectuar el seguimiento a los resultados de los índices obtenidos.
Establecer un mecanismo alterno para atender de forma oportuna las consultas efectuadas por los clientes, cuando en los medios de atención citados, se presenta mayor saturación.

Girar las instrucciones que correspondan para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, se elabore un documento con las acciones que se

aplicaran para atender los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, en relación con la percepción del servicio ofrecido al cliente vía chat. Es conveniente, efectuar el seguimiento respectivo para verificar el cumplimiento de las acciones establecidas.

F) ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL PLIEGO TARIFARIO *(este tema se evaluó en el Área Administración del Sistema Comercial; 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.

3.9.2 ESTADO DE SEGUIMIENTOS Y RESEGUIMIENTOS DE RECOMENDACIONES

A) SEGUIMIENTOS

Para determinar la atención 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:

- *Gestión y conservación de la información en archivos electrónicos (Información en archivos electrónicos)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIRH, SG-SIRH, SERH)*
- *Desarrollo de sistemas automatizados de información (ABC)*
- *Servicios brindados por el Departamento Usuario (Implementar y mantener equipo de cómputo y periféricos)*
- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (redes)(Secciones Administración de red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (GS-Social)*
- *Implementación y cumplimiento de la normativa aplicable en tecnologías de información y comunicación (TIC)*
- *Mantenimiento de plantas de generación (Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo, Eólico Valle Central)*

- *Mantenimiento de subestaciones (Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, La Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat)*
- Administrar el sistema de alumbrado público *(Unidad Alumbrado Público)*

- *Facturación y distribución de recibos (Sucursales Desamparados, Guadalupe, Central)*

- *Administrar los sistemas de medición (Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica)*

- *Módulos de atención al cliente (Módulos de Belén, Heredia, Tres Ríos)*

- *Ejecutar solicitudes de servicio (Inspección e instalación de sistemas monofásicos y trifásicos de medición)*

- *Gestión de teletrabajo (Dependencias que utilizan la modalidad de teletrabajo)*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 82 recomendaciones formuladas, 46 fueron atendidas (56%), 26 están enproceso (32%) y 10 se encuentran pendientes de aplicar (12%).

B) RESEGUIMIENTOS

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

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

- *Desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables (Departamento Transporte Eléctrico)*

- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información)*

- *Generación de energía eléctrica (Plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo)*

- *Facturar y distribuir recibos (Atender servicios de interés social)*

- *Prestación de otros servicios (Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales)*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 20 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en proceso, 7 se atendieron (35%), 12 se encuentran en proceso (60%) y 1 está pendiente de aplicar (5%).

3.10 OTRAS ACTIVIDADES

3.10.1 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); 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 2015 (cuatro concursos por un monto total de ¢1.464,5 millones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial.

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. *(Ver Anexo N° 7 Resumen de concursos adjudicados en el período enero a junio 2015)*

3.10.2 SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En atención al inciso j) del artículo 20 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNFL[4], se presentó ante el Comité de Vigilancia los informes trimestrales de los acuerdos del Consejo de Administración. En este período se presentó el Informe del IV Trimestre del 2014 y el del I Trimestre del 2015. También se presentaron ante el Consejo de Administración.

3.10.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

En atención a la norma 1.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, con el ingreso de la Auditora General el 6 de abril, se inició el proceso

[4] Compañía Nacional de Fuerza y Luz

de revisión de las actividades establecidas en la unidad para fortalecer el SCI[5], generando entre otras las siguientes acciones:

Compromiso superior: Apoyo constante al SCI, promoviendo una cultura de colaboración y solidaridad entre las personas funcionarias que contribuya a un clima organizacional que los motive y mantenga al personal comprometido en la ejecución de sus funciones y competencias, así como en las relaciones interpersonales.

Idoneidad del personal: Se ha estado analizando las competencias, el desempeño y valores del personal, para determinar las acciones a seguir en relación con el desempeño, la capacitación y motivación de las personas funcionarias, así como los perfiles del recurso humano que eventualmente se vaya a contratar.

Estructura organizativa: La Auditoría Interna está conformada por dos Áreas: Financiera e Informática bajo la supervisión de una jefatura y un supervisor; no obstante, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público establecen como tipos básicos de auditoría: Financiera, de Carácter Especial y Operativa, que se direccionan de acuerdo con los enfoques de la temática a evaluar

Tomando como base la estructura actual se promovió la elaboración de una propuesta para reestructurar la unidad de conformidad con el ordenamiento jurídico y la nueva estructura de la CNFL[6], con el objetivo de fortalecer los servicios de auditoría y preventivos, asegurando calidad y oportunidad de los mismos, agregando valor en el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la Compañía.

El estudio se encuentra en proceso de ejecución y será presentado ante el Consejo de Administración para su aprobación.

Delegación de funciones: Se ha delegado en las jefaturas de las áreas la firma de los informes producto de los resultados de los servicios de auditoría brindados, condicionado a que la suscrita revise la nota de remisión del informe, con el fin de informarse y agregar valor al documento. También, las jefaturas revisan y autorizan la participación del personal a su cargo en los eventos programados y los pagos respectivos durante el período, que fueron objeto como parte de la formulación del Plan de Capacitación de un proceso de revisión y aprobación por parte de la Auditora General.

[5] Sistema de Control Interno
[6] Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

Se instruyó a las jefaturas que los servicios preventivos: advertencia, asesoría y legalización de libros son firmados directamente por la Auditora General.

Autorización y aprobación: Las operaciones y transacciones de la unidad deben ser autorizadas y aprobadas por la Auditora General.

Supervisión constante: Se está ejerciendo una supervisión constante sobre las actividades desarrolladas en la unidad y se realizaron 6 reuniones con las jefaturas para comunicar, acordar y coordinar las actividades administrativas y operativas de la gestión de la unidad.

Normativa CGR: Se analizó con las jefaturas y los profesionales que administran y le dan soporte técnico al Sistema GPA los cambios que presentan las NGASP[7] que rigen a partir del 01 de enero del 2015, con el fin de planificar y coordinar los cambios en el proceso de auditoría que deben ser adicionados en el Sistema GPA.

Actualización de normativa estratégica y vinculante con la CNFL
En el Módulo Normativa del GPA se incorporó información actualizada relacionada con la Gestión Integral de Riesgos y la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.

3.10.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se ha estado coordinando el establecimiento, la revisión y actualización de las políticas, directrices, procedimientos, instructivos y formularios establecidos, para guiar la actividad de la auditoría interna en la prestación de los diferentes servicios.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNF está en proceso de revisión, para que se actualice, de acuerdo con la nueva normativa y la eventual reestructuración de la organización de la unidad.

Se inició el proceso de Autoevaluación de Calidad de la AI para el período 2014 a la Auditoría Financiera que se completó en el segundo semestre, de conformidad con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.
Se inició el proceso de elaboración del *"Convenio de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Hacienda, el Consejo de Seguridad Vial y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A".,* en coordinación con la Asesoría

[7] Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-64-2014

Jurídica Empresarial, con el fin de llevar a cabo la *"evaluación externa de calidad de las auditorías internas"*, validando el proceso de la Autoevaluación de calidad del período 2015 y desarrollando las acciones de interés común en beneficio del fortalecimiento de la Auditoría Interna.

3.10.5 CAPACITACIÓN

En coordinación con las jefaturas se actualizó el Plan de Capacitación para el período 2015, considerando el contenido presupuestario asignado, el cual fue reforzado modificando algunas subpartidas que no mostraban movimiento y que no van a ser utilizadas en el período, identificando los cursos requeridos por los profesionales para mejorar la pericia y el debido cuidado profesional en la ejecución de los estudios que se les asigne. A la fecha de este informe se ha participado en 10 eventos de capacitación, lo que representa un 40% de ejecución del Plan antedicho, incluyendo actividades organizadas por la CNFL y el Ministerio de Hacienda.

N°	Cursos recibidos	Funcionarios que atendieron la capacitación
1	Auditoría y las Tecnologías de Información (Primera parte)	1
2	Merlink	6
3	Seminario Análisis Financiero aplicado a Proyectos	2
4	Tech Day	1
5	Cobit 5 for Risk	1
6	Inteligencia emocional, liderazgo y éxito laboral	1
7	Curso Programa Modular-TAI Formación Técnica en Auditoría Interna	4
8	Redacción de Informes de Auditoría: Modelos y Aplicaciones Prácticas	1
9	Charla Norma POASEN Capitulo XII	4
10	Curso ABC de la Auditoría (Convenio MH, Cosevi y CNFL)	2

3.10.6 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

El personal de la AI ha tenido presencia en la programación de las reuniones organizadas como parte del SGI, asignando a una compañera para que atienda las reuniones mensuales con los encargados de Comunicación Empresarial, en las cuales definen los temas a desarrollar y presentar.

Como parte de la actividad se han estado organizando charlas en temas como: la nueva versión del ACL, la importancia de una efectiva comunicación de resultados y sobre el análisis financiero aplicado a proyectos. Estas actividades son desarrolladas por profesionales de la unidad como transferencia de conocimientos adquiridos en capacitaciones recibidas y otras por profesionales externos que cuentan con experiencia en la temática seleccionada.

3.10.7 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO

Se formuló con la colaboración de las jefaturas el Presupuesto del 2016, elaborando plantillas que facilitaran la recopilación de información y llenando los formatos y respaldos establecidos por la Sección de Presupuesto de la Compañía.

Las partidas y subpartidas presupuestarias del período 2015 han sido revisadas, ejecutadas y modificadas, en coordinación con la Auditora General, atendiendo las necesidades de bienes y servicios.

Al finalizar este semestre se ha ejecutado un 40% del Presupuesto del 2015.
(Ver anexo N°8 Ejecución Presupuestaria al 30-06-2015)

3.10.8 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Se atendieron averías menores de software y hardware que se presentaron en las microcomputadoras de la Auditoría Interna (en adelante AI). Ante el ingreso de nuevos funcionarios se reformatearon las microcomputadoras, se instaló el sistema operativo y se configuraron los programas que se utilizan en la AI.

Se administraron los servidores virtuales y físicos, se realizó el diagnóstico para determinar el uso adecuado de los recursos, tanto de procesamiento, rendimiento y almacenamiento de la información. Se crearon usuarios para el uso de la herramienta ACL en las respectivas microcomputadoras y se brindó la inducción respectiva.

Se elaboraron los respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales de los datos del GPA. Asimismo, se reprogramaron los archivos por lotes que ejecutan los respaldos; se efectuaron pruebas de recuperación desde las bases de datos de respaldo y se realizó un diagnóstico al GPA en relación con el cumplimiento de lo indicado en las nuevas *"Normas Generales de Auditoría para el Sector Público"* para proceder a ejecutar las modificaciones necesarias y cumplir con los requerimientos; así como se prepararon reportes con información para la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna.

También, se actualizó el software de auditoría y se coordinó con la Unidad Tecnologías de Información para el suministro de reportes de rendimiento y uso de estos recursos.

Se configuraron los equipos principalmente, a las actualizaciones del java de los funcionarios de la AI para controlar el acceso a los distintos sistemas de información de la Compañía, principalmente SAP, SIRH, SIACO, SATT.

También, se colaboró con la ejecución de consultas vía ACL a sistemas como el SACP, SIACO, SIRH; analizando la estructura de las distintas bases de datos. Se identificó las tablas y vistas utilizadas en los reportes y sus relaciones. Asimismo, cuando fue necesario se solicitó la colaboración a los administradores de los sistemas para que brindaran la información sobre las tablas y vistas que originan los reportes.

Se atendieron distintas solicitudes relacionadas con la conversión de archivos, como parte de la evidencia de las revisiones a formatos usados por la AI. También, se brindó soporte en consultas referidas al uso general del sistema Gestión de Procesos Administrativos (en adelante GPA), la creación de papeles de trabajo, marcas de auditoría digitales, preparación de informes al auditor, notas para el auditado, uso de las herramientas del Office para la creación de papeles de trabajo, Excel para la creación de fórmulas específicas para el análisis de datos y otras en relación con la atención de distintas recomendaciones.

Se llevó a cabo la administración de la base de datos del GPA, se crearon nuevos usuarios y se eliminaron o bloquearon los que corresponden a personas funcionarias que ya no laboran en la AI. También se asignaron los privilegios definidos y se incorporaron en los grupos respectivos, 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 crearon vistas y agentes específicos para atender diferentes requerimientos y se efectuó la inducción respectiva los nuevos usuarios.

ANEXO N°1

AUDITORÍAS REALIZADAS Y RECOMENDACIONES GIRADAS DE LA AUDITORÍA FINANCIERA

ÁREA FINANCIERA

AUDITORÍAS REALIZADAS Y RECOMENDACIONES

ÁREA ACTIVOS

1. Nota 1001-0203 enviada el 23 de julio
ASUNTO: *controlar el registro de los terrenos*
DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el proceso de compra de la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas.

RESULTADOS

A) COMPRA DE FINCA PARA ESCOMBRERA
CONDICIÓN
En el proceso de compra de la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** Según se observó en el comprobante de pago Nº 558 de 09-11-2012, ésta propiedad se adquirió sin realizar el avalúo de compra y en su lugar, se utilizó el de estimación de renta que no corresponde al valor justo de mercado y que fue realizado el 07-03-2012. Además, tampoco está inscrita a nombre de la CNFL a pesar que se compró hace aproximadamente dos años y medio. **b)** La carta de intenciones del 01-10-2012 con la que se compró el terreno no la firmó el representante de la CNFL, por lo cual carece de validez legal.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante. Ley de Contratación Administrativa, artículo Nº 71. Reglamento al título II de la Ley de fortalecimiento y modernización de las

entidades públicas del sector telecomunicaciones, artículo Nº 112 inciso K).

Procedimiento Adquisición de bienes inmuebles: artículos Nº 6.15, 6.16, y la nota incluida en el 6.18.

CAUSAS

No fue posible inscribir el inmueble en el Registro de la Propiedad porque la escritura estaba defectuosa, pues se presentó sin la longitud de la servidumbre y porque la Asesoría Jurídica Empresarial solicitó dicha información tres meses después de vencido el plano a la Unidad Topografía. Asimismo, la jefatura del Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales decidió no reinscribir o realizar un plano nuevo, hasta tanto la Asesoría Jurídica Empresarial le brindara las explicaciones sobre la razón del porqué venció el plano anterior, las cuales se recibieron hasta abril de 2015.

Se utilizó el avalúo de la renta para agilizar el proceso de compra del terreno y se carece de normativa al respecto.

En nota 7010-111 del 22-04-2015, la jefatura del Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales, indicó entre otras aspectos, que el trámite de firma de la carta de intenciones no fue completado en su momento por parte de la Asesoría Jurídica Empresarial.

RIESGOS

Registro de gravámenes por parte del propietario anterior o que un tercero inscriba una compra venta que se efectuó posteriormente a la adquisición del inmueble por parte de CNFL.

Pagar precios sobrevaluados.

Cambio de opinión del propietario en la venta del bien.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar las instrucciones correspondientes, para proceder a inscribir la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas a nombre de la CNFL en un plazo razonable.

2) Establecer los mecanismos de control necesarios, para que en lo sucesivo la Asesoría Jurídica Empresarial inscriba oportunamente en el Registro de la Propiedad los terrenos adquiridos a nombre de la CNFL antes de que los planos pierdan vigencia.

3) Tramitar el traspaso de bienes inmuebles, solamente si se cuenta con el correspondiente avalúo de compra de la finca y no realizarlo con uno de renta.

2. Nota 1001-0204 enviada el 23 de julio
ASUNTO: *controlar el registro de los terrenos*
DIRIGIDO: Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el proceso de compra de la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas (en adelante Proyecto), así como la utilización de los terrenos propiedad de la CNFL por particulares.

RESULTADOS

A) COMPRA DE FINCA PARA ESCOMBRERA
CONDICIÓN
En el proceso de compra de la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** Según se observó en el comprobante de pago Nº 558 de 09-11-2012, ésta propiedad se adquirió sin realizar el avalúo de compra y en su lugar, se utilizó el de estimación de renta que no corresponde al valor justo de mercado y que fue realizado el 07-03-2012. Además, tampoco está inscrita a nombre de la CNFL a pesar que se compró hace aproximadamente dos años y medio. **b)** La carta de intenciones del 01-10-2012 con la que se compró el terreno no la firmó el representante de la CNFL, por lo cual carece de validez legal.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante.

Ley de Contratación Administrativa, artículo Nº 71.

Reglamento al título II de la Ley de fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector telecomunicaciones, artículo Nº 112 inciso K).

Procedimiento Adquisición de bienes inmuebles: artículos Nº 6.15, 6.16, y la nota incluida en el 6.18.

CAUSAS

No fue posible inscribir el inmueble en el Registro de la Propiedad porque la escritura estaba defectuosa, pues se presentó sin la longitud de la servidumbre y porque la Asesoría Jurídica Empresarial solicitó dicha información tres meses después de vencido el plano a la Unidad Topografía. Asimismo, la jefatura del Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales decidió no reinscribir o realizar un plano nuevo, hasta tanto la Asesoría Jurídica Empresarial le brindara las explicaciones sobre la razón del porqué venció el plano anterior, las cuales se recibieron hasta abril de 2015.

Se utilizó el avalúo de la renta para agilizar el proceso de compra del terreno y se carece de normativa al respecto.

En nota 7010-111 del 22-04-2015, la jefatura del Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales, indicó entre otras aspectos, que el trámite de firma de la carta de intenciones no fue completado en su momento por parte de la Asesoría Jurídica Empresarial.

RIESGO

Registro de gravámenes por parte del propietario anterior o que un tercero inscriba una compra venta que se efectuó posteriormente a la adquisición del inmueble por parte de CNFL.

Pagar precios sobrevaluados.

La carta de intenciones podría no tener validez jurídica.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Suministrar la colaboración cuando se requiera, para que la Unidad Topografía pueda realizar oportunamente la reinscripción o elaboración de los planos de los terrenos que adquiere la CNFL.

2) Eliminar la práctica de respaldar la adquisición de inmuebles con avalúos de renta y en su lugar, utilizar el de compras con el fin de

mantener un valor adecuado de la propiedad para iniciar la negociación.

3) Implementar los mecanismos de control, para que las cartas de intenciones por compra terrenos estén firmadas por las partes interesadas.

B) USO DE TERRENOS POR PARTICULARES
CONDICIÓN
En la inspección realizada el 25-03-2015 a las propiedades que la CNFL adquirió para el Proyecto Eólico San Buenaventura en Miramar de Puntarenas, se determinó que no tienen una cerca que delimite los terrenos adquiridos y en su lugar, poseen mojones de concreto o tubos metálicos que permiten el ingreso de ganado. Por ejemplo, en la finca Nº197945 se observó una caballeriza, comederos de ganado, un estañón con agua, cañería, manguera y llave con agua potable, una pila, una montura, 19 cabezas de ganado, así como una yegua con su cría. Conviene indicar que la finca Nº 189421 tenía cerca; sin embargo, se comprobó que en ciertos tramos había uno o dos hilos y en otros carecía del mismo. Además, se localizaron algunos rollos de alambre escondidos entre unos arbustos.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSAS
Por razones presupuestarias no se han cercado los terrenos y tampoco existe una vigilancia adecuada. Además, se le permitió al antiguo propietario mantener infraestructura y animales en una de las fincas con el fin de que la cuidara.

RIESGO
Que terceras personas obtengan beneficios de las propiedades.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Implementar los mecanismos de control necesarios que permitan suministrar la vigilancia necesaria a las propiedades del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas.**

2) Implementar las acciones que correspondan para eliminar la infraestructura creada por terceros, así como el desalojo de los animales que se observó en las fincas señaladas.

3. Nota 1001-0205 enviada el 23 de julio
ASUNTO: *controlar el registro de los terrenos*
DIRIGIDO: Área Servicios Generales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el proceso de compra de la finca donde se ubicaría la escombrera del Proyecto Eólico San Buenaventura en Puntarenas; los pagos por mantenimiento, utilización y registro de los tres derechos que posee la CNFL en el Cementerio Obrero, así como la actualización del mapeo de procesos y riesgos para la actividad Controlar el registro de los terrenos.

RESULTADOS

A) COMPRA DE TERRENO EN SAN BUENAVENTURA DE MIRAMAR
CONDICIÓN
En el proceso de compra de la finca N° 186340 correspondiente a una hectárea ubicada en San Buenaventura de Miramar de Puntarenas, se determinó lo siguiente: **a)** El Área Servicios Generales (en adelante ASG) efectuó el 23-11-2011 el avalúo del terreno por ¢62.750.000,00; sin embargo, el dueño decidió venderla a la CNFL en ¢50.000.000,00. No obstante, a pesar de haberse adquirido por un costo menor, previamente se habían efectuado dos valoraciones por ¢31.700.000,00 y ¢38.700.000,00. Además, se habían adquirido otros inmuebles en la misma zona con un costo de ¢30.000.000,00 por hectárea. Basados en la situación planteada, se considera que los profesionales del ASG no aplicaron un criterio uniforme para llevar a cabo dichos avalúos y tomaron como referencia el valor de ¢30.000.000,00 por hectárea que la empresa canceló en la mayoría de terrenos comprados en el lugar mencionado, los cuales en ninguno de los avalúos presenta indemnización por daño remanente, rubro que sí fue tomado en cuenta para valorar la propiedad citada y que asciende a ¢23.000.000,00. **b)** El ASG no suministró el expediente del avalúo con el que se realizó la

compra del terreno citado, pues el perito que lo realizó manifestó que se le dañó el disco duro de su computador y no fue posible recuperar la información que mantenía. Es conveniente indicar que para otros casos, la práctica de esa dependencia ha sido disponer de dicho documento para respaldar las acciones realizadas.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante.

Ley de Contratación Administrativa, artículo Nº 71.

Reglamento al título II de la Ley de fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector telecomunicaciones, artículo Nº 112 inciso K).

Procedimiento Adquisición de bienes inmuebles: artículos Nº 6.15, 6.16, y la nota del 6.18.

CAUSAS

Se necesitaba adquirir obligatoriamente la propiedad señalada para efectos de la construcción del proyecto eólico y el propietario exigía el pago de ¢50.000.000,00. Por lo tanto, hubo que realizar varios avalúos para justificar técnicamente el precio de negociación pactado.

El procedimiento *"Adquisición de bienes inmuebles"* del 24-11-2003 está desactualizado, pues no detalla la forma como debe realizarse el proceso de valuación de propiedades.

RIESGO

Sobrepagos en la adquisición de terrenos.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Establecer los mecanismos de control necesarios, para analizar la razonabilidad del valor justo de mercado de compra venta de los terrenos que se indican en los avalúos, principalmente cuando se presentan variaciones significativas en las valoraciones, con el fin de evitar en el

futuro adquirir propiedades con costos superiores a los que ofrece el mercado.

2) Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la actualización del procedimiento Adquisición de bienes inmuebles, para que en el mismo se incluya aspectos relacionados con los avalúos, entre los que se citan como ejemplo custodia y creación de expedientes, la cantidad máxima de valoraciones que deben efectuarse a una determinada propiedad, los plazos para presentarlos a las instancias correspondientes, así como todos aquellos aspectos que la Administración considere necesario incorporar en dicho documento.

3) Establecer la práctica de conservar en forma física o digital los respaldos de los avalúos realizados y en un sitio alterno.

B) DERECHOS EN CEMENTERIO OBRERO
CONDICIÓN
Se posee tres derechos en el Cementerio Obrero y anualmente se cancelan ¢108.000.00 por cuota de mantenimiento. Sin embargo, desde hace más de 20 años este recurso no ha sido utilizado por funcionario de la CNFL. Además, tampoco disponen de normativa que regule el uso de estas fosas, ni se han realizado gestiones para venderlas.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
La Administración no ha establecido la normativa para el uso de las fosas, ni ha divulgado por algún medio de comunicación su utilización y tampoco ha considerado venderlas.

RIESGO
Invertir recursos que no están originando beneficios para la CNFL.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Analizar la venta de las fosas mencionadas y en el caso que la Administración decida mantenerlas, emitir y divulgar la normativa que**

regule el uso y aprovechamiento de las mismas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

C) ACTUALIZACIÓN DE MAPEO DE PROCESOS Y RIESGOS
CONDICIÓN
Los riesgos definidos en la Gestión Institucional del Riesgo (GIR) y los planes de tratamiento, así como la ficha del mapeo del proceso denominado *"Controlar el registro de los terrenos"* están desactualizados, pues incluyen algunas actividades que actualmente no realiza el Área Bienes Inmuebles. Por ejemplo se cita la de *"adquirir y valuar propiedades".*

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo; 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI); 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

CAUSA
Las dependencias relacionadas con la actividad citada no se han puesto de acuerdo para actualizar el mapeo de procesos y los respectivos riesgos, pues han programado reuniones y no se han podido realizar.

RIESGO
Los riesgos determinados para el proceso citado podrían materializarse.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Coordinar con el funcionario encargado de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial la actualización de la ficha del proceso *"Controlar el registro de los terrenos",* así como los riesgos y planes de tratamiento incluidos en la GIR.**

4. Nota 1001-00240 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *administración de inventarios*
DIRIGIDO: Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la instalación de interruptores para la red de

distribución y subestación.

RESULTADOS

A) INVENTARIO EN BODEGAS DE CNFL

CONDICIÓN

En el inventario realizado el 17-04-2015 a varios materiales y equipos cuyos costos son altos y mantienen baja rotación, los cuales se encuentran registrados contablemente en la bodega 03 Subestaciones y Plantas ubicada en Área Almacén (en adelante AA), se determinó lo siguiente:

A.1 INTERRUPTORES PARA LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Mediante la orden de compra Nº 1666 del 12-08-2014 por US$59.635,00 se adquirieron tres interruptores con recierre, tensión nominal eficaz: 34,5 kV, capacidad nominal 800 A, capacidad interruptiva simétrica 12 kA, operación tripolar. Aunque en la justificación de la solicitud de compra de materiales y equipo Nº 930 del 12-06-2014 se indica que son para sustituir de inmediato interruptores que se utilizan en la red de distribución, al 28-04-2015 no se habían instalado, pues se mantenían en el Taller Electromecánico del Proceso Mantenimiento de Subestaciones, sitio al que ingresaron para las pruebas eléctricas.

El equipo mencionado se mantiene registrado contablemente en el código 84-65-0800 con un costo unitario de 10.172,20 (miles de ¢) para un total ¢30.516,59 (miles de ¢).

MARCO REGULATORIO

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

Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios.

"1. Propósito: Mantener un inventario óptimo de materiales, accesorios, equipos y suministros en la Sección Almacén, con el fin de evitar el crecimiento innecesario de las existencias de bodega…".

CAUSAS

Faltó una adecuada coordinación entre las dependencias correspondientes, para instalar los equipos citados en forma oportuna.

En correo electrónico del 28-04-2015, el encargado del Taller Electromecánico

le manifestó al auditor que realizó el estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

"Los tres interruptores ingresaron al Taller el día 19 de agosto del 2014, se atendieron con la OTE N°5983.

Para el mes de octubre de 2014, los interruptores tenían ya listas las pruebas de funcionamiento por parte del taller Electromecánico, pero faltaban los ajustes de los gabinetes de control por parte del personal de Protecciones y el estudio de Ingeniería a cargo del Centro de Control.

El estudio de ingeniería salió el 16 de febrero del 2015, desde ese momento, se le indicó a los compañeros de protecciones la urgencia por la instalación del equipo.

Al día de hoy, ese gabinete no está ajustado, por esa razón el equipo no se ha instalado".

RIESGO
Afectación de la calidad y continuidad del servicio que brinda la CNFL.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que el ajuste de los gabinetes de control por parte del personal de Protecciones y la instalación de los interruptores para la red de distribución se lleve a cabo en un plazo razonable.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

2) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo tome las medidas necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares a la indicada; de manera que equipos similares a los citados, se puedan instalar en forma oportuna.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

A.2 INTERRUPTORES PARA SUBESTACIÓN

CONDICIÓN

En la ubicación 18-01-05-0-00 del AA se mantienen en existencia tres interruptores tripolar de intemperie, dog house en vacío, marca Ema, modelo VDH 15-12-25, de 15 kV, 1250 A, 25 kA, Bil 110 kVL, que forman parte de los

que se adquirieron con la orden de compra Nº 20 del 31-01-2011 y se encuentran registrados contablemente en el código 84-75-1525 con un costo unitario de 19.602.27 (miles de ¢); para un total ¢58.806,80 (miles de ¢). Según lo indicado en la justificación de la solicitud de compra de materiales y equipo Nº 35 del 22-11-2010, estos son para el cambio de interruptores del lado de baja tensión en transformadores de potencia de la Subestación Sur; sin embargo, al 28-04-2015 no los habían retirado para su instalación.

MARCO REGULATORIO

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

Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios.

"1. Propósito: Mantener un inventario óptimo de materiales, accesorios, equipos y suministros en la Sección Almacén, con el fin de evitar el crecimiento innecesario de las existencias de bodega…".

CAUSAS

Faltó coordinación para que fuera oportuna la obra civil y la instalación de los equipos citados.

En correo electrónico del 28-04-2015, el encargado del Proceso Mantenimiento de Subestaciones le manifestó al Auditor lo siguiente:

"… Estos interruptores se adquirieron para sustituir los interruptores de banco del lado de 13.8 kV en la subestación Sur, para el 11 de mayo el personal de Obras Civiles iniciará la adecuación civil del cimiento donde se instalarán estos equipos y una vez finalizada esta adaptación, iniciaremos la instalación de estos equipos".

RIESGOS

Los interruptores se mantengan almacenados por demasiado tiempo.

Afectación de la calidad y continuidad del servicio que brinda la CNFL.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Realizar el seguimiento requerido a la obra civil del cimiento donde se instalarán los interruptores, de manera que su instalación se ejecute en un plazo razonable.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

5. Nota 1001-00244 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *administración de inventarios*
DIRIGIDO: Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con materiales de acero sobrantes en la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto), así como el cierre contable y administrativo del servicio contratado al ICE.

RESULTADOS

A) SOBRANTES DE ACERO
CONDICIÓN
En la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto) sobraron láminas, platinas y vigas de acero nuevas, las cuales son propiedad de la CNFL y se encuentran en planteles del ICE ubicados en Turrúcares de Alajuela; no obstante, a la fecha del estudio se desconoce la cantidad que podría adquirir el ICE y el precio que estaría dispuesto a pagar. El material citado según registros del ICE suma un total de 542.782,59 (miles de ¢) y forma parte de las existencias del almacén Nº 104 mencionado en la nota PHBI-012 del 25-02-2015 que remitió el coordinador del Proyecto por parte del ICE al jefe del Área Ejecución de Proyectos Empresariales (en adelante AEPE). También en la nota citada se muestra el monto de otros materiales y artículos que están en una situación similar. **A.1 INVENTARIO DE ACERO** Basado en la información incluida en uno de los listados que remitió el ICE al AEPE, el auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) con la colaboración de un funcionario de la Auditoría y tres del ICE realizó el 18-05-2015 un inventario del acero citado determinando que no habían diferencias entre las cantidades registradas contablemente y lo físico. Sin embargo, se observó que el material está a la intemperie (también el acero propiedad del ICE se mantiene en condiciones similares), una de las láminas se encuentra sobre tierra y se desconoce si los aspectos citados podrían causar una corrosión al material y reducir el precio de venta.

Entre los 22 códigos inventariados destacan algunos materiales por la cantidad del sobrante, por ejemplo 4920, 24, 18, 10 y 10 láminas de acero de diferentes medidas y 434 vigas W, por un monto de 74.739,28 (miles de ¢), 39.327,25 (miles de ¢), ¢41.062,10 (miles de ¢), 34.761,72 (miles de ¢), 52.608.17 (miles de ¢) y 128.454,00 (miles de ¢), respectivamente.

Sobre las últimas 10 láminas citadas, las cuales tienen una medida de 100 x 3300 x 3500 mm y que están registradas en el código 11251670 con un costo unitario de 5.260,82 (miles de ¢) y un total de 52.608,17 (miles de ¢), se determinó que de las 14 que se adquirieron con la orden Nº 62 del 12-01-2012 y la Nº 2774 del 17-08-2012, una y 13 respectivamente, se utilizaron cuatro y sobraron 10. Considerando que tienen un espesor de 10 centímetros es probable que solo se puedan utilizar en la construcción de un proyecto hidroeléctrico, por lo que en caso que el ICE no esté interesado en adquirirlas, podría dificultarse la venta de ese material.

A.2 COMPRAS DE LÁMINAS

Las láminas de 13 mm, 29 mm, 32 mm y 44 mm adquiridas con la orden Nº 2774 del 17-08-2012 y la de 16 mm con la orden Nº 62 del 12-01-2012 no se utilizaron, el sobrante coincide con la cantidad comprada. La suma del material citado según registros del ICE asciende a 88.235,94 (miles de ¢).

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; 4.5.2 Gestión de proyectos.

Contrato de Diseño y Construcción de Obras (Proyecto N° CSC-119-2008): Cláusula tercera. Responsabilidad del ICE, punto 3.13.

Adenda uno al Contrato de Diseño y Construcción de Obras PH Balsa Inferior (Proyecto Nº CSC-119-2008): Cláusula cuarta. Suministro de recursos. Puntos 5.1 y 5.3.

Normas para los Procedimientos de Adquisición de Bienes y Servicios, artículo 48, Causales de responsabilidad, inciso e.

CAUSAS

Las situaciones detalladas evidencian la falta de planificación, supervisión y control de las compras de materiales.

No se fortaleció el control por parte del personal de la AEPE adicional al establecido por el ICE, en relación con la cantidad de materiales y otros artículos que solicitaba el personal encargado de la actividad en el ICE.

En correo electrónico del 06-05-2015, el jefe del AEPE le manifestó al Auditor lo siguiente:

"El estado de venta o liquidación de aceros sobrantes está en proceso, en coordinación con D. Carlos Fernández Flores, al igual que el resto de material sobrante. Yo tengo entendido que se ha estado coordinando porque el ICE, porque ha mostrado interés en dejarse siempre una parte de este material. Se me ha dicho que este material en todo caso corresponderá al último proceso de venta o liquidación que la CNFL lleva a cabo. La idea es salir del resto, por asunto de liberación y condición del material en el proyecto.

Sobre la justificación de "que pudo haber originado que el ICE solicitara a la CNFL compra de más material (láminas, platinas y vigas w) del que se requería para la construcción del Proyecto citado", está fundamentada en que para la ejecución de la excavación de un túnel, no existe a nivel de diseño una determinación previa de las cantidades de material para el soporte temporal, sino que este se va determinando y colocando, de acuerdo con las condiciones que se van encontrando. No obstante, la mayor parte de estos materiales, son de importación y requieren de preparación previa (láminas corrugadas, arcos, espaciadores, etc.) y su adquisición toma un tiempo importante, por lo que se asume una previsión o proyección de acuerdo con la situación de excavación en determinado momento. Por norma siempre se debe contar con cantidades de respaldo, por ejemplo en túneles se establece que el Contratista debe contar con un número de arcos, en cote por ejemplo eran 50, a fin de que ante una situación los trabajos no se detengan. A esto se adiciona, que por la condición de excavación que se traía por el frente desde el embalse, siempre fue muy crítica y por eso la proyección de continuar el túnel restante eran de contar con esa cantidad de material, que luego ante una mejoría de las condiciones, hubo material sobrante, tanto nuevo como arcos en sitio".

RIESGOS

Inversión en materiales que no se puedan vender y lleguen a convertirse en obsoletos.

Incurrir en costos adicionales de custodia de los materiales.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Realizar y coordinar las gestiones operativas necesarias, para lograr que la venta de los materiales del Proyecto que se encuentran en inventario bajo la custodia del ICE se lleve a cabo en un plazo razonable.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

2) Determinar si la cantidad de material y otros artículos nuevos que sobraron en la construcción del Proyecto es razonable y se encuentra justificada. Si los resultados obtenidos evidencian que los recursos públicos no se usaron en forma eficiente, realizar las acciones que estimen pertinentes.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

3) Implementar los controles que la Administración considere convenientes en los proyectos que en lo sucesivo se construyan bajo la modalidad Contrato por Administración, con el propósito de minimizar la posibilidad de que se adquieran e inviertan en materiales innecesarios, similares a los comentados en este informe.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

B) CUENTAS POR PAGAR

CONDICIÓN

El monto a pagar al ICE por facturas del Proyecto registradas a mayo de 2015 en la cuenta Nº 262536, asciende a ¢12.868.881,28 (miles de ¢). Es probable que hasta que sea cancelado se realice el finiquito del contrato, pues en la Adenda uno al Contrato de Diseño y Construcción de Obras del Proyecto se establece que *"…, las Partes suscribirán el Finiquito del presente Contrato, siempre que no medien compromisos pendientes entre ellas".*

El cierre contable y administrativo del servicio que ha estado brindando el ICE no ha sido finiquitado y debido a esa situación, el ICE está facturando el costo de la mano de obra y otros costos asociados que se generan por el personal de ese Instituto que permanece en el Plantel Peñas Blancas, custodiando los inventarios de materiales adquiridos para la ejecución del proyecto y no utilizados a la fecha. Los costos en referencia facturados por el ICE están siendo cargados al Proyecto y acreditados a una cuenta por pagar a esa entidad. A la fecha el ICE tiene pendiente la facturación de algunos de esos costos que no han sido registrados contablemente, no obstante, la CNFL ya recibió el servicio y tiene el compromiso de hacer efectivo el pago. Al no hacer efectivo el pago de esos servicios, se están generando los intereses

moratorios por la suma adeudada.

Esta Auditoría Interna comunicó a la Administración situaciones similares a las señaladas en los puntos E) y F) de la nota 1001-0245 del 02-10-2014 dirigidas a la jefatura del anterior Departamento Construcción de Proyectos de Generación.

MARCO REGULATORIO

Adenda uno al Contrato de Diseño y Construcción de Obras PH Balsa Inferior (Proyecto Nº CSC-119-2008): Cláusula décima tercera, Acta de aceptación final del servicio y finiquito del contrato.

CAUSA

Por falta de contenido presupuestario, no se le ha cancelado al ICE la suma citada.

Se mantienen materiales bajo la custodia del ICE.

RIESGOS

Incrementos en los costos del Proyecto, pues el finiquito del contrato no se realizará hasta que se cancele las facturas pendientes al ICE.

Generación de intereses moratorios por no pago oportuno de los compromisos con el ICE.

Incremento en los costos financieros porque la tasa de interés del préstamo que se requiere para cancelar al ICE la deuda podría ser mayor en relación con la de anteriores préstamos, considerando el riesgo de imagen a que ha sido expuesta la compañía, por los distintos medios de comunicación, en relación con el Proyecto y la situación financiera.

RECOMENDACIÓN

(procesos de dirección)

Realizar y coordinar las gestiones operativas y financieras necesarias para finiquitar el Contrato de Diseño y Construcción de Obras del Proyecto.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

6. Nota 1001-00245 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *administración de inventarios*
DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el registro contable de bobinas y funciones que realiza el Área Almacén.

RESULTADOS

A) REGISTRO CONTABLE
CONDICIÓN
En relación con los materiales, accesorios y equipos que se mantienen en las diferentes bodegas y que según el anexo A-12 del Estado de Posición Financiera al 30-04-2015 suman 6.973.028 (miles de ¢); se determinó que en ese monto se incluye, entre otros, el costo de un juego de bobinas adquirido como repuesto para el devanado del estator de los generadores de la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez por un valor de US$162.228,00, el cual fue registrado en el código 86-35-0750 como inventario de la bodega de la planta citada por un costo total de 82.528,63 (miles de ¢). Sin embargo, de acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad NIC 16 Propiedad, planta y equipo, párrafos 7, 8 y 9 (Reconocimiento) y la NIC 2 Inventarios, párrafo 6 (Definiciones), éstos repuestos podrían considerarse como activo fijo. También en ese monto se tienen registrados los repuestos y partes adquiridos y almacenados en las bodegas de las plantas hidroeléctricas: Belén, Brasil, Cote, Daniel Gutiérrez, El Encanto, Electriona y Río Segundo, formando parte del inventario. La mayoría de esos repuestos y partes se adquirieron desde que se construyeron las plantas y se desconoce si se va a hacer uso de éstos en un plazo razonable.

MARCO REGULATORIO
Norma Internacional de Contabilidad NIC 16 Propiedad Planta y Equipo, versión 2014: *“Reconocimiento* *7 El costo de un elemento de propiedades, planta y equipo se reconocerá como activo si, y sólo si:*

(a) es probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo; y
(b) el costo del elemento puede medirse con fiabilidad.

8 Partidas tales como las piezas de repuesto, equipo de reserva y el equipo auxiliar se reconocerán de acuerdo con esta NIIF cuando cumplen con la definición de propiedades, planta y equipo. En otro caso, estos elementos se clasificarán como inventarios.

9 Esta Norma no establece la unidad de medición para propósitos de reconocimiento, por ejemplo, no dice en qué consiste una partida de propiedades, planta y equipo. Por ello, se requiere la realización de juicios para aplicar los criterios de reconocimiento a las circunstancias específicas de la entidad. Podría ser apropiado agregar partidas que individualmente son poco significativas, tales como moldes, herramientas y troqueles, y aplicar los criterios pertinentes a los valores totales de las mismas".

Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 Inventarios, versión 2014:

"Definiciones

6 Los términos siguientes se usan, en esta Norma, con los significados que a continuación se especifican:

Inventarios son activos:
(a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
(b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
(c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios".

CAUSA
La práctica institucional ha sido que los repuestos y partes adquiridos para las plantas hidroeléctricas se registren como inventario, hasta que sean utilizados.

RIESGO
Revelación de información no confiable en los Estados Financieros en relación con los repuestos y partes adquiridos, específicamente para las plantas de generación.

RECOMENDACIÓN
(procesos de dirección) **Analizar los párrafos 7, 8 y 9 de la NIC 16 Propiedad, planta y equipo, así como el párrafo 6 de la NIC 2 Inventarios, considerando el juicio técnico y la normativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos**

(ARESEP), para determinar los criterios de reconocimiento de los repuestos y partes adquiridos para las plantas de generación como activos fijos o inventarios, asegurando siempre la protección, custodia y control de éstos. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

B) FUNCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA ALMACÉN (AA)

CONDICIÓN

Los inventarios de materiales, accesorios, equipos y suministros custodiados por el AA, son realizados todas las semanas por tres funcionarios del Proceso Programación y Control de Existencias en las bodegas administradas por esa Área, dos veces al año en las bodegas de las sucursales y una vez al año en las plantas hidroeléctricas. Sin embargo, no se están realizando recuentos físicos de los inventarios citados, que comprueben periódicamente la exactitud de los registros contables de esos inventarios, por parte del Área Contabilidad.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3. Protección y conservación del patrimonio, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información y 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.

Procedimiento Custodia de Materiales: puntos del 6.12 al 6.18.

CAUSA

Los inventarios anteriormente los realizaba una vez al año el Área Contabilidad en coordinación con el AA, por lo que la revisión de la cantidad de diferencias que se presentaban se dificultaba. Debido a la situación mencionada, la anterior jefatura del AA fortaleció los mecanismos de control y estableció la práctica de llevar a cabo inventarios con su personal con buenos resultados, por lo que dicha actividad la continuó efectuando solamente el AA.

RIESGO

Que los registros contables de los inventarios de materiales, accesorios, equipos y suministros no sean confiables.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Realizar inventarios periódicos de los materiales, accesorios, equipos y suministros que se mantienen almacenados en las diferentes bodegas de la CNFL, que comprueben la exactitud de los registros contables de los inventarios, para asegurar que la información brindada en los estados financieros sea confiable.**

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

7. Nota 1001-00246 enviada el 20 de agosto
ASUNTO: *administración de inventarios*
DIRIGIDO: Unidad Financiera

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con las cuentas por pagar al ICE, por facturas del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

RESULTADOS

A) CUENTAS POR PAGAR
CONDICIÓN
El monto a pagar al ICE por facturas del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto) registradas a mayo de 2015 en la cuenta Nº 262536, asciende a ¢12.868.881,28 (miles de ¢). La adenda uno al Contrato de Diseño y Construcción de Obras del Proyecto establece que *"…, las Partes suscribirán el Finiquito del presente Contrato, siempre que no medien compromisos pendientes entre ellas".* El cierre contable y administrativo del servicio que ha estado brindando el ICE no ha sido finiquitado y debido a esa situación, el ICE está facturando el costo de la mano de obra y otros costos asociados que se generan por el personal de ese Instituto que permanece en el Plantel Peñas Blancas, custodiando los inventarios de materiales adquiridos para la ejecución del proyecto y no utilizados a la fecha. Los costos en referencia facturados por el ICE están siendo cargados al Proyecto y acreditados a una cuenta por pagar a esa entidad. A la fecha el ICE tiene pendiente la facturación de algunos de esos costos que no han sido registrados contablemente, no obstante, la CNFL ya

recibió el servicio y tiene el compromiso de hacer efectivo el pago. Al no hacer efectivo el pago de esos servicios, se están generando los intereses moratorios por la suma adeudada.

Esta Auditoría comunicó a la Administración situaciones similares a las señaladas en los puntos E) y F) de la nota 1001-0245 del 02-10-2014 dirigidas a la jefatura del anterior Departamento Construcción de Proyectos de Generación.

MARCO REGULATORIO

(Proyecto Nº CSC-119-2008): Cláusula décima tercera, Acta de aceptación final del servicio y finiquito del contrato.

CAUSAS

Por falta de contenido presupuestario, no se ha finiquitado el pago de la suma citada al ICE.

Se mantienen materiales bajo la custodia del ICE.

En el correo electrónico del 11-06-2015, el jefe de la Unidad Financiera le manifestó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

"Este monto no se ha cancelado debido a que al momento de comunicar la Unidad Ejecutora que se extendió el plazo constructivo, el presupuesto se había agotado, esto por cuanto debe ser financiado.

Este monto debe ser financiado para lo cual en marzo del año pasado se inició la búsqueda de financiamiento en el Sistema Bancario Nacional, principalmente con BNCR y BCR, a la mitad del año cuando se tenía casi todo finiquitado para que el BCR financie dicho monto, las condiciones cambiaron por todo lo ocurrido en la prensa nacional, lo que motivó cambiar la estrategia y en este momento se está negociando con el BNCR y Banco Popular y Desarrollo Comunal, con el fin de mejorar la condición ofertada de la tasa de interés en el caso del BNCR y en lo relacionado con el Banco Popular, es que nos ofrezcan una opción beneficiosa a los intereses de la CNFL. La fecha de pago no la tengo definida pues dependerá de si la División Corporativa Finanzas del ICE avala las condiciones de tasa de interés que dé el Banco Popular".

RIESGOS

Incrementos en los costos del Proyecto, pues el finiquito del contrato no se realizará hasta que se terminen los compromisos con el ICE.

Generación de intereses moratorios por no pago oportuno de los compromisos

con el ICE.

Incremento en los costos financieros porque la tasa de interés del préstamo que se requiere para cancelar al ICE la deuda podría ser mayor en relación con la de anteriores préstamos, considerando el riesgo de imagen a que ha sido expuesta la compañía, por los distintos medios de comunicación, en relación con el Proyecto y la situación financiera.

RECOMENDACIÓN

(proceso de dirección)
Realizar las gestiones financieras necesarias, para cancelar al ICE las facturas pendientes.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

8. Nota 1001-00261 enviada el 26 de agosto
ASUNTO: *administración de inventarios*
DIRIGIDO: Área Almacén

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el almacenamiento de bobinas, cable en carrete dañado, compra de cable de potencia, sistema de detección de incendio, ficha técnica para almacenar materiales, así como la rotación del inventario.

RESULTADOS

A) INVENTARIO EN BODEGAS DE CNFL

CONDICIÓN

Como resultado del inventario realizado el 17-04-2015 a varios materiales y equipos cuyos costos son altos y mantienen baja rotación, los cuales se encuentran registrados contablemente en la bodega 03 Subestaciones y Plantas ubicada en Área Almacén (en adelante AA), se determinó lo siguiente:

A.1 ALMACENAMIENTO DE BOBINAS

En la ubicación 18-06-16-0-00 del AA se mantiene un juego de bobinas para el devanado del estator de los generadores de la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez, que se adquirieron con la orden de compra (en adelante orden) Nº 4 del 19-01-2012, por US$162.228,00, custodiadas en un sitio que no reúne las

condiciones de ambiente controlado para evitar que absorban humedad, con el riesgo de que éstas se dañen y no se puedan utilizar. Además, no se elaboró la ficha técnica que informe de las condiciones de almacenamiento requeridas para esas bobinas. Una situación similar fue señalada en el punto B.4 de la nota AUD-139 del 09-05-2008.

El juego de bobinas se encuentra registrado contablemente en la bodega que corresponde a la planta citada en el código 86-35-0750, con un costo total de 82.528,63 (miles de ¢).

A.2 FICHAS TÉCNICAS

El encargado del Proceso de Bodegas no mantenía la ficha técnica de almacenamiento de los dos interruptores de potencia 1.200 Amp 34.5 Kv, ni de los tres marca Ema, modelo VDH 15-12-25, de 15 kV, que se mantienen en la ubicación 18-01-06-0-00 y 18-01-05-0-000, los cuales se encuentran registrados contablemente en el código 81-66-7920 y 84-75-1525 con un costo total de 40.851,08 (miles de ¢) y 58.806,80 (miles de ¢), respectivamente. Es conveniente conocer la información citada para la adecuada conservación de los materiales y equipos (temperatura, bajo techo o a la intemperie, altura de apilamiento, forma de manipulación y otros datos relevantes).

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público, norma 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Procedimiento Custodia de Materiales del 06-07-2015: puntos 6.1 y 6.2.

FUNCIONARIO DESIGNADO EN LA DEPENDENCIA USUARIA

6.1 Elabora la ficha técnica, en ella anotará el nombre técnico del artículo, el tipo de empaque o envoltura, el tipo de embalaje, la unidad de entrega, dimensión y peso. En cuanto a las condiciones de almacenamiento en función de su conservación, indicará temperatura, si debe estar bajo techo o a la intemperie, altura de apilamiento, forma de manipulación y cualquier otro dato relevante para la conservación del producto y la envía al Proceso Bodegas del Área Almacén.

PROCESO BODEGAS
COORDINADOR INSTITUCIONAL

6.2 Recibe la ficha técnica y con base en ésta determina la forma de almacenamiento en función de la conservación para cada artículo. Guarda en el archivo pasivo de la Área Almacén, todos los documentos que retroalimentan la ficha técnica.

CAUSAS
El funcionario designado por la dependencia usuaria omitió la elaboración de la ficha técnica y el encargado del Proceso de Bodegas no corroboró el cumplimiento de ese requisito, previo al almacenamiento de las bobinas. En correo electrónico del 06-05-2015, el jefe del Área Mantenimiento Electromecánico le manifestó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente: *"Para el momento en que se adquirió el juego de bobinas y se trasladó al Almacén Anonos, no se le envió un Procedimiento de Almacenamiento a los compañeros. Definitivamente se requiere un Procedimiento para ello, pero de momento no lo tenemos, debemos confeccionarlo.* *Favor darnos un tiempito para preparar el Procedimiento y hacérselo llegar a los compañeros del Almacén Anonos".* En ambos casos, la persona funcionaria designada de la dependencia usuaria no elaboró la ficha técnica, indicando las condiciones de almacenamiento que requería el material o equipo. Tampoco el encargado de Proceso de Bodegas ejerció un seguimiento que garantizara la recepción de la ficha técnica, que le informe de la forma como debe almacenarse ese material o equipo. En correo electrónico del 28-04-2015, el encargado del Proceso Mantenimiento de Subestaciones le manifestó al Auditor lo siguiente: *"Respecto a las condiciones de almacenamiento de los interruptores, le adjunto el manual de los interruptores marca EMA, en la página 11 se detalla las condiciones de almacenamiento…Básicamente se requiere que se almacenen en un lugar seco y limpio.* *Por muchos años, se ha mantenido en almacén equipos similares, por lo que las condiciones de almacenamiento no son novedad. Realmente desconozco si estas condiciones se enviaron en su oportunidad ya fuera por solicitud del almacén o por iniciativa de lo que era el Departamento Sistemas de Potencia".*

RIESGOS
Exposición de las bobinas a posibles daños. Pérdida económica por inversión en materiales que no cumplirán con el objetivo de adquisición. Pérdida de imagen por suspensión del servicio.

Almacenar los interruptores de potencia en condiciones inadecuadas, los cuales podrían sufrir algún daño y perder la garantía del proveedor.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Solicitar al jefe del Área Mantenimiento Electromecánico elaborar la ficha técnica requerida para el almacenamiento del juego de bobinas y remitirla al encargado del Proceso de Bodegas en un plazo razonable, de manera que se cumpla con lo establecido en los puntos 6.1 y 6.2 del procedimiento *"Custodia de Materiales".*

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

2) Revisar en coordinación con la jefatura del Área Mantenimiento Electromecánico que solicitó el juego de bobinas, si las condiciones de almacenamiento en que se mantienen en el AA son las requeridas y si concuerdan con las señaladas en la ficha técnica. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan para disminuir el riesgo de que se dañen.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

3) Solicitar al encargado del Proceso de Bodegas tomar las medidas necesarias para garantizar la recepción de la ficha técnica, elaborada por la persona funcionaria designada por la dependencia usuaria del material o equipo que se reciba para almacenar, en cumplimiento con el punto 6.2 del Procedimiento Custodia de Materiales.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

4) Enviar un recordatorio a las jefaturas de las dependencias usuarias correspondientes, relacionado con la obligación de cumplir con lo establecido en el punto 6.1 del procedimiento *"Custodia de Materiales"*.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

A.3 CABLE EN CARRETE DAÑADO

CONDICIÓN

En la ubicación 12-06-01-0-00 se mantiene un carrete de madera dañado por el agua que contiene 512 y 88 metros de cable de potencia 35 kv, 177mm2 (350 MCM), aislamiento EPR 133%, aspecto que podría dificultar su manipulación. Una situación similar fue señalada en el punto A) de las notas AUD-138 y AUD-139 del 09-05-2008.

El material se encuentra registrado contablemente en el código 73-40-0350 con un costo total de 11.167,72 (miles de ¢).

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público, norma 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Procedimiento: Custodia de Materiales actualizado por el AA el 06-07-2015, puntos 6.2 y 6.4.

CAUSA

La situación en que se encuentra el carrete que contiene el cable se debe al tiempo que ha permanecido almacenado, pues no se mantiene en un sitio bajo techo, está sobre lastre y podría haber absorbido humedad por la parte inferior. Cabe indicar que al 17-04-2015 se mantenía cubierto con un manteado. Además, el AA no dispone de una dobladora de cable para rebobinarlo en otro carrete.

RIESGO

El cable puede dañarse por no tener las condiciones óptimas de resguardo.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Realizar las gestiones necesarias para rebobinar el cable en un carrete que reúna las condiciones requeridas para protegerlo y cubrirlo con un manteado, que garantice una protección eficiente del cable.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

A.4 COMPRA DE CABLE

CONDICIÓN

Se compró con la orden Nº 940 del 18-04-2013 por US$41.635,60 1.000

metros de cable de potencia 35 kv, 177mm2 (350 mcm), aislamiento EPR 133% de neutro concéntrico, en carretes de 600 y 400 metros para utilizar en el proyecto Subestación San Miguel. Sin embargo, a la fecha del inventario ese cable no se había retirado del AA, debido a que en el proyecto citado se utilizó cable de 500 MCM que también se mantiene en existencia en el código 73-40-4500.

La solicitud fue emitida por el Proceso Programación y Control de Existencias y en la justificación se indicó que el material fue solicitado por la dependencia que anteriormente se llamaba Departamento Sistemas de Potencia.

El cable 350 MCM se mantiene en la ubicación 14-01-01-0-00 y está registrado contablemente en el código 73-40-0350 y al 17-04-2015, además de la cantidad comprada también se mantiene en existencia 1.557 metros (550, 550, 88, 89, 89, 89 y 102), 512 y 88, para un total de 3.157 metros con un costo total de 58.760,80 (miles de ¢).

Es importante indicar que a partir del 18-06-2012 se incluyó en la cadena de aprobaciones del Sistema de Administración de Contrataciones (SIACO) al AA, para un mayor control de las adquisiciones.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público, norma 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios 06-07-2015:

"1 Propósito: Mantener un inventario óptimo de materiales, accesorios, equipos y suministros en el Área Almacén, con el fin de evitar el crecimiento innecesario de las existencias de bodega y que garantice la mejora continua y la calidad y continuidad en el servicio que brinda la CNFL."; 3 Contenido:… 3. El Proceso de Programación y Control de Existencias verificará los saldos del material en el Área Almacén, incluyendo aquellos materiales similares que se encuentren en bodega y que puedan ser aprovechados por el usuario hasta agotar existencias, sin necesidad de realizar nuevas compras…".

CAUSAS

Falta de previsión y planificación de las características del cable requerido.

En correo electrónico del 28-04-2015, el encargado del Proceso Mantenimiento de Subestaciones le manifestó al Auditor lo siguiente:

"Las obras de instalación de cable de potencia en la SR San Miguel han finalizado. Buscando en correos del año 2013, encuentro uno donde se indica el origen de la compra de este cable, sin embargo, al momento de la instalación del cable de potencia la canalización desde la sala de las celdas no quedo adecuada para instalar dos conductores por fase, como se instala cuando se utiliza dos conductores de 350 MCM; por lo que se realizó esta instalación con un conductor de 500 MCM por fase. Se adjunta correo relacionado con la gestión y el origen de esta compra. Le indico que la obra civil relacionada con la sala de celdas, fue una obra ICE. Finalmente, le indico que efectivamente, por iniciativa propia y por recomendación del personal del almacén Anonos, siempre que se va a adquirir un nuevo equipo o material, se debe revisar y justificar el stock existente. Para el caso del cable de potencia, se debe mantener en existencia una cantidad adecuada tanto de cable 350 MCM y 500 MCM como reserva, en caso de presentarse la necesidad de sustitución de cable en la salidas subterráneas de alguna de las subestaciones, debido a que se tienen instalados cables con más de 30 años de servicio, y debemos estar preparados para el momento en que se requiera la sustitución, debido a que los tiempos de entrega rondan los 3 meses, a lo que se debe sumar el tiempo por la gestión interna".

RIESGOS

Adquisición de materiales no requeridos.

Costos adicionales por la custodia de los cables que tienen poca rotación.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Asegurar que previo a las adquisición de materiales, se verifique los saldos de los materiales con las mismas características, disponibles en inventario, tal como lo establece el punto 3 de la Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

A.5 SISTEMA DE DETECCION DE INCENDIO

CONDICIÓN

En las dos bodegas que se encuentran en los espacios denominados zona 18 áreas 5 y 6 del AA no se tiene un sistema de detección de incendio., aspecto que también fue señalado en el punto B) de la nota AUD-056 del 29-01-2010 y D) de la nota AUD-140 del 09-05-2008. Aunque en otras bodegas y oficinas administrativas del AA se tiene instalado detectores de humo, si los mismos se activan después de la jornada laboral existe el riesgo de que el ruido no sea escuchado por el personal de los respectivos puestos de vigilancia y no se pueda avisar en forma oportuna al cuerpo de bomberos.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

CAUSAS
Falta de contenido presupuestario, la anterior jefatura del AA no gestionó la compra de los detectores de humo. En la nota 3202 del 27-04-2015 que remitió el encargado del Proceso Programación y Control de Existencias al jefe del Área Proveeduría Empresarial y en la oferta de Fire Systems S.A. del 18-03-2015 que se adjunta a la nota citada, se evidencia que el AA está gestionando la adquisición de un sistema de alarma y detección contra incendio para la zona señalada.

RIESGO
Pérdidas significativas en inventarios.

RECOMENDACIONES
(valoración del riesgo) **1) Gestionar la instalación de un sistema de alarma y detección contra incendio para la zona 18 áreas 5 y 6 del AA, de manera que se protejan las personas, las instalaciones, los materiales y equipos almacenados.**

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

2) Realizar un estudio sobre los detectores de humo instalados en otras bodegas y las áreas administrativas del AA, que determine la eficiencia de los mismos, que garanticen el aviso oportuno de la presencia de un incendio, para que se tomen las medidas necesarias para controlarlo y eliminar el riesgo de exposición a las personas, las instalaciones, los materiales, equipos, accesorios y suministros que se mantienen en ese almacén. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan.

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

B) ROTACIÓN DEL INVENTARIO
CONDICIÓN
En relación con los materiales, accesorios y equipos que se mantienen en las

diferentes bodegas y que según el anexo A-12 del Estado de Posición Financiera al 30-04-2015 suman ¢6.973.028 (miles de ¢), se determinó con el documento *"Informe Comportamiento Inventario en Bodegas CNFL"* (en adelante informe) elaborado por el AA que gran parte de las existencias citadas no ha tenido rotación en los últimos años.

En el informe con corte al 31-08-2014 se indica que el costo del inventario a la fecha citada es de ¢7.577 millones, de los cuales el 65% (¢4.902 millones) tiene rotación y el 35% (¢2.675 millones) corresponde al inmovilizado. También mencionan que del costo del inventario, el 20% (¢2.882 millones) corresponden a la reposición administrada por el AA y el 80% (¢4.695 millones) al adquirido por el resto de las dependencias y que las acciones implantadas desde el 2012, han contribuido a evitar el crecimiento de las existencias. Sin embargo, en el listado de materiales inmovilizados de mayor costo incluido en el informe, se evidencia que algunos se mantienen almacenados durante varios años antes de ser utilizados.

Es importante indicar que el AA aplica un control sobre las solicitudes de compra de materiales, accesorios y equipos que solicitan las dependencias usuarias.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público, norma 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios de 06-07-2015:

"1 Propósito: Mantener un inventario óptimo de materiales, accesorios, equipos y suministros en el Área Almacén, con el fin de evitar el crecimiento innecesario de las existencias de bodega y que garantice la mejora continua y la calidad y continuidad en el servicio que brinda la CNFL".

CAUSAS

La compra de los materiales, accesorios y equipos no han sido bien planificados por las dependencias usuarias.

En el informe también se menciona que los materiales adquiridos por las diferentes direcciones como inventario normal, no representan una rotación óptima (ideal rotación - 1 veces al año) y la rotación del inventario adquirido por las diferentes direcciones mantiene una tendencia menor a 0.5 veces al año.

En correo electrónico del 28-04-2015, el jefe de la Dirección Generación de Energía le manifestó a la jefatura de AA lo siguiente:

"Los materiales incluidos en dichos listados si bien es cierto no se han movido en un año, su existencia representa un costo de oportunidad y que fueron adquiridos como partes del suministro de construcción, por lo tanto no pueden ser desechados y son todos inventario de seguridad.

No existe certeza de cuándo serán requeridos, no obstante en caso de requerirse el repuesto se dispone de éste y puede evitar un paro de máquina más costoso que el mismo repuesto".

RIESGO
Incremento en costos de almacenamiento de materiales, accesorios, equipos y suministros, así como deterioro por obsolescencia

RECOMENDACIONES
(procesos de control) **1) Cumplir con la Directriz para Nuevas Adquisiciones y Control de Inventarios, evitando la adquisición de materiales que se tienen en inventario.**

Acciones	*Responsable*	*Plazo*

2) Analizar la conveniencia de establecer en la normativa que corresponda, la obligación del AA de informar al superior de la dependencia usuaria solicitante, con copia a la jefatura de la Unidad Logística, Dirección Administrativa y Finanzas y Gerencia General cuando el material o equipo comprado para un proyecto específico no es retirado en la fecha indicada o en un plazo razonable de la bodega, para que se tomen las acciones que se consideren pertinentes.

ÁREA INGENIERÍA

1. Nota 1001-0153 enviada el 27 de mayo
ASUNTO: *mejoras a la red de distribución*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los datos que disponen los Sistemas de Presupuesto y Diseño (SIPREDI) y de Información Geográfica-Eléctrica (SIGEL); la actualizando por parte de las dependencias del SIGEL con las inconsistencias que se identificaron; la conciliación de las bases de datos de los estudios del Área Contabilidad (AC) contra los que mantiene la parte administrativa de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución (UAMSD) y el Proceso Red Subterránea (PRS) en el SIPREDI; los costos de los estudios que se muestran en el SIPREDI cuya administración está a cargo del Área Diseño del Sistema de Distribución (ADSD); las actividades que desarrolla la Comisión de Planeamiento Operativo (CPO) en la Dirección Distribución de la Energía (DDE); el proceso de atención de daños en la red eléctrica por parte del Área Averías del Sistema de Distribución (ASD); las revisiones de calidad en la construcción de los estudios relacionados con los montajes, medición de tierras instaladas y la distancia de los tramos de línea, entre otros; las modificaciones a los estudios de ingeniería (en adelante estudios); el uso del tiempo por parte de las de las cuadrillas del Área de Ampliaciones del Sistema de Distribución (AASD) y del Área Mantenimiento del Sistema de Distribución (AMSD) (en adelante cuadrillas) y la construcción de estudios en servidumbres; los mantenimientos preventivos en la red de distribución (en adelante Suspensión) que son efectuados por el AMSD; así como el "*Manual de Montajes*" que mantiene la UPDSD relacionado con las principales actividades que realizan las áreas de diseño y construcción.

RESULTADOS

A) DATOS EN SISTEMAS
OBSERVACIÓN
Con respecto a los datos que se disponen en los Sistemas de Presupuesto y Diseño (en adelante SIPREDI) y de Información Geográfica-Eléctrica (en adelante SIGEL), se determinó lo siguiente: **A.1 SIPREDI** La administración del SIPREDI contemplo un módulo para que la parte administrativa de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución (en adelante UAMSD), procesara continuamente la información que se produce en la ejecución de los estudios de Ingeniería (en adelante estudios). Sin embargo, se observó que no lo están utilizando y en su lugar, usan una base de datos en el programa de access de office que fue elaborada hace más de diez años.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el sector público emitidas por la CGR: 5.6.2: Oportunidad; 5.6.3: Utilidad.

CAUSA
Una funcionaria de la parte administrativa de la UAMSD le manifestó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor), que no se ha usado el SIPREDI porque estaba pendiente un mantenimiento el cual había sido corregido y no se les comunicó. No obstante, el 03-02-15 se acordó que la pantalla de captura de datos con sus siglas AADRE, comenzará a anotar registros a partir del 01-01-15 con los estudios cerrados a enero; posteriormente se tratara de procesar los meses anteriores, según disponibilidad de tiempo.

RIESGO
Toma de decisiones fundamentada en información desactualizada.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Establecer el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se proceda a registrar los estudios en el SIPREDI, de tal forma que la Administración pueda disponer de información actualizada en dicho sistema.**

A.2 ACTUALIZACION DEL SIGEL
OBSERVACIÓN
Se determinó que algunas dependencias no están actualizando el SIGEL con las inconsistencias que se identificaron, las cuales son enviadas mensualmente por los responsables de dicho sistema a las respectivas jefaturas. Por ejemplo se cita a la responsable de transformadores en el Área Ampliaciones del Sistema de Distribución (en adelante AASD), que a diciembre de 2014 tenía pendiente de registrar 263 transformadores, el Proceso Red Subterránea (en adelante PRS) que no había georreferenciado 12 estudios y en el Área Planificación del Sistema de Distribución (en adelante APSD) se mantenían estudios sin polígonos o hipervínculos.

MARCO REGULATORIO
Directriz para la Actualización y Mantenimiento del SIGEL emitido por la CNFL: 3.3 Procesos fundamentales para la actualización y mantenimiento del SIGEL.

CAUSA
La jefatura del SIGEL le manifestó al Auditor que mensualmente se procede a

enviar a las dependencias responsables de procesar la información, un reporte de las inconsistencias que se muestran en el sistema para su respectiva corrección. No obstante, algunas no atienden las instrucciones, por lo que todos los meses se siguen acumulando los registros. Cabe señalar que dichos informes son del conocimiento de los respectivos directores.

RIESGO
Toma de decisiones fundamentado en información desactualizada.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria que corresponda, para que revise las razones por las cuales los funcionarios del AASD, PRS Y APSD no están realizando las actualizaciones correspondientes en el SIGEL, así como cualquier otra dependencia que determinen se encuentra en una situación similar. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

B) BASES DE DATOS
OBSERVACIÓN
Al conciliar las bases de datos de los estudios del Área Contabilidad (en adelante AC) contra los que mantiene la parte administrativa de la UAMSD y el PRS en el SIPREDI, así como la construcción de estudios por parte de dicha parte administrativa de la UAMSD, se observaron las siguientes situaciones: **a)** La parte administrativa de la UAMSD mantiene estudios en estado de construcción, pero a nivel de ejecución no se encuentran en ese proceso. Ver anexo N°1. **b)** La parte administrativa de la UAMSD mantiene registrado estudios cerrados, los cuales están pendientes de liquidar en el AC. Ver anexo N°2. **c)** Los estudios N° 10-06-0644, 11-03-0467, 12-03-0487 y 13-10-1694, se muestran en la parte administrativa de la UAMSD como en estado activos; sin embargo, el AC no mantiene registros de dichos estudios. **d)** El PRS mantiene 57 estudios concluidos que están pendientes de reportar a la parte administrativa de la UAMSD para el cierre contable. Ver anexo N° 3. **e)** En los registros de la parte administrativa de la UAMSD se observaron estudios pendientes de realizar desde el 2009 y la Administración no aportó evidencia de cuando llevará a cabo la construcción de los mismos.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el sector público emitidas por la CGR: 4.5.1: Supervisión constante; 4.5.2 Gestión de proyectos; 5.6.1: Confiabilidad; 5.08: Control de sistemas de información.

CAUSA
La funcionaria encargada de la parte administrativa de la UAMSD le manifestó al Auditor que para identificar la razón del porque existen diferencias entre los registros, se tiene que revisar caso por caso. En correo electrónico del 09-02-15, la funcionaria responsable de la actividad en el PRS le manifestó al Auditor lo siguiente: *"…1. Ejerzo tanto labores de oficina como labores de campo (Operaciones para ejecutar Suspensiones de Servicio, Inspección de obras previas a estudios de ingeniería, Atención de Clientes en el sitio de la obra, etc) relacionadas a la función de los inspectores del área.* *2. Una vez cerrados, los estudios deben ser actualizados en la tabla de SIGEL denominada Estudios en Proceso de Ejecución, esto alimenta la rendición de cuentas mensual.* *3. Los inspectores no realizan la entrega de los estudios al tiempo que se finalizan en campo (esto porque deben sacar un día de sus labores de campo para estar en la oficina, deben escanear el estudio para subirlo a la carpeta de J, confeccionar la F-385 y buscar la documentación faltante). Esto genera que, por ejemplo, un inspector me entregó el mes de noviembre pasado 30 estudios para cerrar. (Un inspector puede finalizar en promedio 4 o 5 obras en campo por mes).* *4. A los estudios que se recolectan de los inspectores se les duplica el plano que traen del campo, con el fin de pasar todas las anotaciones al plano que le va a quedar al compañero encargado de actualizar el GIS, esto porque en esta dependencia no contamos con escáner de planos.* *5. Los estudios no se envían por correo interno, normalmente los envió con el inspector cuya ruta le permita desviarse hacia el plantel Anonos…".*

RIESGO
Toma de decisiones fundamentado en información desactualizada. Construir estudios que no corresponden a los requerimientos actuales.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Determinar las diferencias que presentan las bases de datos de los estudios del AC y la parte administrativa de la UAMSD. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **2) Girar instrucciones por escrito al PRS para que envíe los estudios pendientes de cerrar por la parte administrativa de la UAMSD, así como establecer los mecanismos de control respectivos para evitar que en lo sucesivo esta situación no se vuelva a presentar.** **3) Girar instrucciones por escrito a la encargada de la parte administrativa de la UAMSD, para que periódicamente concilie los datos de SIPREDI contra los registros contables que mantiene el AC.** **4) Determinar las razones por las cuales se mantiene sin ejecutar estudios desde el 2009. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **5) Establecer un lineamiento que defina el periodo máximo en que debe permanecer pendiente de construcción los estudios, antes de ser devueltos al Área Diseño del Sistema de Distribución (en adelante ADSD), así como aplicar las medidas que correspondan.**

C) COSTOS DE ESTUDIOS EN SIPREDI
OBSERVACIÓN
Al revisar los costos de los estudios que se muestran en el SIPREDI cuya administración está a cargo del ADSD, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** No se ha girado un lineamiento que indique la fecha en la que se debe modificar los parámetros del sistema, por lo que se desconoce la última actualización que se realizó y tampoco existe un procedimiento que regule dicho proceso. **b)** El monto que actualmente se cobra a los clientes por la elaboración de los diseños de estudios (¢35.000,00) es mínimo considerando la inversión que al respecto efectúa la empresa. Por ejemplo se cita que en enero 2015, el costo indirecto promedio registrado para los estudios fue ¢502.290,00 y se recuperó tan solo el 7%. **c)** Se determinó que el SIPREDI mantiene definido tiempos efectivos para realizar estudios por tipo de montaje, aspecto que generalmente ocasiona

diferencias entre las horas reales laboradas por las cuadrillas. Lo anterior se origina porque el sistema citado no contempla los traslados, las esperas y otros factores que intervienen en el rendimiento de las cuadrillas que inclusive, ocasionan que tengan que desplazarse hasta tres días seguidos para llevar a cabo un determinado trabajo.

d) La distribución de los costos indirectos que se generan en la confección de los diseños de los estudios, se registran mensualmente en el AC en forma fija. Por ejemplo se indica que en enero de 2015 el promedio cargado para cada estudio fue de ¢502.290,00; práctica que se considera inconveniente, pues dicho monto no se ajusta al costo total del mismo.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el sector público emitidas por la CGR: 5.6.1: Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad.

CAUSA

En correo electrónico del 17-02-15, la jefatura del ADSD le manifestó al Auditor lo siguiente:

"…1. No se pudo establecer con exactitud la última fecha de actualización, por cuanto el anterior encargado, Orlando Álvarez Á., se acogió a la Movilidad Laboral Voluntaria y no se tiene acceso a la información de correos y otros, debido a directriz de la DTI; no obstante, tal actualización debió realizarse aproximadamente en agosto de 2014, luego de aplicarse el último incremento general de salarios. Estas actualizaciones se aplican cada vez que se da un aumento general de salarios.

Se está coordinando con DTI para ver si es posible "trazar" las actualizaciones de al menos los dos últimos años.

2. No existe un lineamiento o instrucción que establezca cuando debe realizarse la actualización y quien la debe hacer, sin embargo, la práctica es de actualizar aproximadamente cada seis meses, luego de que se aplican los aumentos generales de salario. Esto lo venía haciendo el Sr. Orlando Álvarez Á. y a partir de febrero lo sigue haciendo el Sr. Minor Adanis.

3. De acuerdo con la información que se pudo recabar, el rubro de ingeniería se habría excluido debido a que el registro o cobro del mismo no tenía sustento, una vez que se eliminó la emisión de presupuestos para estudios a ejecutar externamente; para solventar esa exclusión, se habría realizado un ajuste de otros rubros, a saber, imprevistos e inspección…".

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. Perjuicio económico para la CNFL por no actualizar los montos a cobrar por la elaboración de los estudios. Toma de decisiones inadecuadas basadas en registros incorrectos.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la elaboración de un procedimiento que le permita mantener actualizado en el SIPREDI los costos de elaboración de los estudios. Es conveniente que la Administración aplique el seguimiento requerido, para que en un plazo razonable obtenga esta herramienta de control.** **2) Analizar la razonabilidad del monto que actualmente están cobrando por el diseño de un estudio, para lo cual es conveniente considerar entre otros aspectos, el costo total de la obra. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **3) Revisar los parámetros de tiempo que están establecidos en el SIPREDI según el tipo de montaje, de tal manera que se minimicen las diferencias entre las horas programadas y las realmente invertidas por las cuadrillas en la construcción de los estudios. Es conveniente realizar esta labor en forma periódica y mantenerla actualizada.** **4) Determinar la razonabilidad del procedimiento utilizado por la AC para registrar los costos indirectos originados por la elaboración de los estudios. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

D) CORRECCIÓN DE NECESIDADES EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN
OBSERVACIÓN
En relación con las actividades que desarrolla la Comisión de Planeamiento Operativo (en adelante CPO) en la Dirección Distribución de la Energía (en adelante DDE), que esta está conformada por personal de diseño, construcción y operación de la red de distribución, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En la reunión extraordinaria N° 16-12 del 16-12-13 realizada por personal de la DDE, se definió una serie de obras con su respectiva prioridad para corregir las necesidades que la red de distribución presentaba en ese momento. Al respecto, se determinó que a la fecha ha transcurrido año y medio y no se ha desarrollado ni la cuarta parte de las mismas. No obstante, realizaron otras mejoras solicitadas por varias dependencias y personas que no estaban incluidas en el informe presentado por dicha comisión.

b) La información que se anota en la minutas de reunión no permite determinar las fechas en que se solicitó una obra, así como cuando debió ejecutarse y los funcionarios responsables de llevarlas a cabo.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el sector público emitidas por la CGR: 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 4.5.2 Gestión de proyectos.

CAUSA
El Coordinador de la CPO le manifestó al Auditor que la mayoría de las obras que se presentaron en su oportunidad, no se habían realizado por un tema de presupuesto.

RIESGO
Construcción de obras que no representan una prioridad en la Administración del sistema de distribución. Perjuicio de la imagen de la CNFL en el suministro de energía, por no realizar los estudios oportunamente.

RECOMENDACIONES
(proceso de dirección) **1) Definir por escrito la potestad que debe tener la CPO con respecto a los acuerdos aprobados para realizar obras prioritarias en la red de distribución, así como indicar las dependencias responsables de aplicar el seguimiento respectivo, con el fin de verificar el cumplimento de los mismos.** *(proceso de control)* **2) Girar las instrucciones por escrito a la persona funcionaria que corresponda, para que en las minutas de reunión que confecciona la CPO se anote las fechas en que se incorporaron las obras en la lista de prioridades, así como la de su ejecución y los funcionarios responsables**

de llevarlas a cabo.

E) AVERÍAS ELÉCTRICAS

OBSERVACIÓN

En el proceso de atención de daños en la red eléctrica por parte del Área Averías del Sistema de Distribución (en adelante ASD), se determinó lo siguiente:

E.1 REPUESTOS PARA CORTACIRCUITOS

El Área Almacén no está adquiriendo tubos portafusiles para cortacircuitos rompecargas que se mantienen instalados en la red de distribución, por lo que los técnicos del ASD utilizan los fusibles de los nuevos originando que dichos equipos queden inhabilitados. En otros casos, optan por cambiar todo el sistema aumentado el tiempo de reparación y el costo del mismo.

E.2 CUSTODIA DE CORTACIRCUITOS

En relación con los cortacircuitos rompecargas nuevos a los cuales se les retiro el tubo portafusiles, se determinó que se depositan detrás de la bodega del ASD sin ningún tipo de custodia, pues los mismos no podrán ser utilizados hasta que se adquieran los repuestos correspondientes.

Conviene señalar que los aspectos mencionados se vienen presentando desde hace más de dos años y a raíz de esta situación fue que a mediados del 2013 la ASD procedió comprar de 50 tubos portafusiles que les permitió cubrir el faltante de repuestos durante seis meses. Sin embargo, la medida fue insuficiente y la Administración no aportó evidencia de tener una solución al corto plazo.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

La jefatura del ASD le manifestó al Auditor que existen algunos repuestos para la atención de averías como los tubos portafusibles que adquirió su dependencia, debido a la difícil situación financiera que atraviesa la empresa en este momento y por tal motivo tampoco se asignó presupuesto para seguirlos comprando. Asimismo la ubicación de los cortacircuitos es por un aspecto de espacio.

RIESGO
Pérdida económica por falta de materiales para la atención de averías. Sustracción de materiales por la falta de custodia. Pérdida de imagen por la duración en la atención de la avería. Subutilización de equipos

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Solicitar por escrito al Área Almacén, la compra de los tubos portafusibles para cortacircuitos rompe cargas.** **2) Girar instrucciones por escrito a la jefatura del ASD, para que los cortacircuitos rompecargas sean custodiados por el encargado de la bodega hasta que se adquieran los repuestos faltantes. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que esta labor se realice en un plazo razonable.** **3) Girar instrucciones por escrito a la APSD, para que determinen con las respectivas áreas los materiales que se deben adquirir para la atención de averías. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

E.3 ATENCIÓN DE AVERIAS
OBSERVACIÓN
Se está incumpliendo con lo indicado en los puntos N° 3 y 6 del *"Procedimiento para Trasladar Reportes de Averías Eléctricas a Otras Dependencias",* pues en el documento denominado *"Averías asignadas por dependencia"* emitido por el ASD se observó que se recibieron 3.134 llamadas por averías. Sin embargo, el listado no muestra un traslado oportuno a las respectivas Sucursales para que fueran atendidas. Como ejemplo se cita la de Desamparados a la cual se le asignó una y a la de Escazú cero.

MARCO REGULATORIO
Procedimiento Trámite para Trasladar Reportes de Averías Eléctricas a Otras Dependencias emitido por la CNFL: 3. Responsabilidades; 6. Procedimiento.

CAUSA
En correo electrónico del 17-02-15, la jefatura de la ASD le manifestó al Auditor lo siguiente: *"Las limitantes para cumplir con el indicador de tiempo establecido para cada tipo de*

avería son:

Internas:
a. Incapacidades del personal.
b. Vacaciones del personal.
c. Falta de vehículos.

Externas
a. Vientos extremos.
b. Congestión vehicular; traslados a zonas largas con tiempos que superan la hora y treinta minutos.
c. Tipos de daño en la red, incremento de reportes de averías tipo 2,3 y 4, lo cual limitan la atención de averías tipo 1".
Además indicó que a partir del 2015 la cantidad de reportes bajó el indicador establecido, pues ha mejorado la coordinación con la Dirección Comercialización de la Energía (en adelante DCE) por intervención del director.

RIESGO
Perjuicio económico para la CNFL por la energía no facturada. Perjuicio en la imagen de la CNFL por el tiempo de respuesta en la atención de la avería.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito al funcionario respectivo, para que oportunamente traslade las averías a las Sucursales según lo establecido en la normativa vigente.** **2) Implementar los mecanismos de control que permitan aplicar el seguimiento respectivo, para verificar que las Sucursales subsanen las averías asignadas.**

E.4 USO DE MATERIALES
OBSERVACIÓN
Mediante el análisis de las averías que se presentaron en el 2014, se determinó que 5.642 podrían haberse originado por el uso de bloques terminales (muelas) de medidor que requirieron ser sustituidas. Asimismo, conviene mencionar que los reportes confeccionados por el Supervisor indican que muchas de las salidas de los cortacircuitos es por el uso de las amarras N° 6 para fijar los conductores (cables) con el aislamiento, las cuales son instaladas por las cuadrillas o personal particular contratado.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 4.1 Actividades de control.

CAUSA
La jefatura del ASD le manifestó al Auditor lo siguiente: En las sucursales utilizan materiales diferentes a los que normalmente instalan las áreas técnicas de la DDE. Por ejemplo, las Sucursales usan los insulines para conectar o reparar un servicio los cuales en más de una oportunidad se han encontrado flojos, pues el calibre del cable no era el requerido, mientras que en distribución usan conectores de compresión. En los últimos años se han adquirido materiales que podrían no disponer de la calidad requerida. Como ejemplo las muelas (Bloques terminales para medidor), las cuales durante el año generaron una gran cantidad de averías. En correo electrónico del 18-02-15, el jefe del Área Laboratorio de Sistemas de Medición le manifestó al Auditor lo siguiente: *"En este caso considero que no puede haber disminución de averías ya que en CNFL hay alrededor de 300000 medidores conectados con base tipo socket, además que hay más de 120000 medidores electrónicos instalados en bases sin la especificación nueva, en estos años hemos adquirido tan sólo 7000 pares de muelas aproximadamente o sea 3500 medidores se les ha hecho la mejora, por otro lado los clientes compran las bases en el mercado, las cuales no cumplen con la especificación mínima siquiera, por lo que a nuestro criterio esa situación se seguirá presentando hasta que se logren cambiar los 400000 medidores monofásicos con que se cuentan instalados".*

RIESGO
Perjuicio económico para la CNFL, pues se están produciendo averías en la red de distribución por utilizar materiales no adecuados. Comprar materiales que no cumplen de la calidad requerida. Afectación en la red de distribución, pues los clientes están instalando bases para medidores que no cumplen con la especificaciones solicitadas.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Solicitar por escrito al APSD un análisis de los materiales que podrían**

estar generando averías en la red de distribución. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

F) PERSONAL DEL AASD

OBSERVACIÓN

En relación con el recurso humano que dispone el AASD, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

a) No aportaron evidencia de haber realizado un análisis en forma general, sobre los rendimientos de los funcionarios de las cuadrillas, que les permita establecer si los mismos poseen los requisitos para cumplir eficientemente con las funciones asignadas.

b) El AASD ha realizado en diversas ocasiones solicitudes de personal a la Unidad de Talento Humano, pues requieren de este recurso para cumplir con el volumen de trabajo originado por la acumulación de estudios pendientes de ejecutar. Sin embargo, a la fecha no han recibido respuesta. Es importante indicar que en una condición similar se encuentra el AMSD.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 20-02-15, la jefatura del AASD le manifestó al Auditor lo siguiente:

"Le informo que si se ha realizado un análisis de rendimiento individual pero no colectivo aun así se le da mucho seguimiento a cada cuadrilla para ver sus avances en los estudios".

RIESGO

Perjuicio en la imagen CNFL por no cumplir adecuadamente con los tiempos de respuesta en la construcción de los estudios.

Construirse estudios que no se ajusten al entorno.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con la Unidad Talento Humano, la implementación de los mecanismos de control correspondientes que permitan medir el

rendimiento y conformación de los funcionarios de las cuadrillas del AASD y AMSD. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Aprovechando el proceso de reestructuración que se ha implementado en la empresa, se considera conveniente que tanto la AASD como la AMSD gestionen nuevamente ante la Unidad de Talento Humano, la asignación de personal especializado que les permita cumplir con las actividades encomendadas.

G) CONTROL DE CALIDAD
OBSERVACIÓN
La AASD y el AMSD no realizan revisiones de calidad en la construcción de los estudios relacionados con los montajes, medición de tierras instaladas y la distancia de los tramos de línea, entre otros, lo que impide aplicar la mejora continua en este proceso, así como la precaución que deben mantener en la misma. Conviene indicar que el control que se aplica en los estudios corresponde a recuentos de materiales y en algunas oportunidades se anota en el espacio de observaciones temas de calidad; tales como la instalación de cables de lámparas libres, entre otros. Conviene indicar que los funcionarios consideran importante el mejoramiento de la forma como se construyen los estudios. También agregan que estos aspectos se han comentado en reuniones con los jefes de cuadrillas.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad; 5.7 Calidad de la comunicación.

CAUSA
Los funcionarios que participan del proceso constructivo y manejo administrativo de los estudios, manifestaron que nunca han realizado este tipo de verificación.

RIESGO
No se tiene una seguridad razonable que los trabajos desarrollados en los estudios son satisfactorios. Limita la implementación de medidas preventivas que eviten futuras averías.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria que corresponda, para que implementen mecanismos de control relacionados con la calidad de la construcción de los estudios. Es conveniente documentar los resultados obtenidos al realizar esta actividad y aplicar las acciones pertinentes cuando se requieran.** **2) Implementar el seguimiento requerido que le permita a la Administración mantener una seguridad razonable del cumplimiento de las acciones para mejorar los procesos de control de calidad en los estudios.**

H) MODIFICACIONES DE ESTUDIOS
OBSERVACIÓN
Con respecto a la ejecución de los estudios por parte del AASD y AMSD, se determinó lo siguiente: **a)** El punto 6.21 del Procedimiento Diseño de Redes Aéreas Hasta 34.5 KV y Subterráneas hasta 13.8 KV establece: "*Indica si en la obra a desarrollar hay aporte..., además, si se deben presentar permisos de anclaje, alineamiento municipal y poda de árboles o cualquier otra anotación que considere necesaria: Permiso de servidumbre, reubicación de líneas telefónicas, entre otros…".* Sobre el particular, se observó que el punto citado debe efectuarlo el *"Asistente de ingeniería Planificación y Diseño".* No obstante, en memorando DD-145 del 02-07-10 el anterior Director de Distribución indicó que esta labor era responsabilidad del Departamento Redes Eléctricas, lo cual contradice la normativa respectiva. Se considera conveniente indicar que a raíz de esta situación, se están diseñando propuestas de estudios sin tener los permisos de los dueños de las propiedades donde se colocaran los postes y anclajes. Asimismo, no se evidenció en el expediente respectivo, los alineamientos municipales y planes reguladores, entre otros requisitos. **b)** En los estudios N° 14-07-0983, 13-06-0998 y 14-07-1090, se determinaron errores de diseño. Como ejemplo se cita el primero en donde el plano indica instalar 3 x 15 KVA 120/208 y en la carátula se anotó 3 x 25 KVA 120/208. Por esta situación y otras presentadas en los estudios mencionados se procede a

modificarlos en cuanto a la trazabilidad o en materiales para su elaboración.

c) Aunque algunos estudios presentan obstrucciones en su elaboración; tales como piedras grandes, alcantarillas y cableados que no se pueden remover, las áreas ejecutoras proceden a efectuar las modificaciones con base en el plano y experiencia del jefe de cuadrilla, el cual define los sitios donde se colocan los postes y anclajes y de esta manera proceden a realizarlo. En ese sentido, se observó que las mismas no son consultadas previamente al área que lo diseño, por lo tanto la Administración no tiene una seguridad razonable que se cumplieron con los requisitos de construcción respectivos.

d) No se realiza una labor de topografía que indique los lugares por donde se debe instalar las posterías y los anclajes, antes de que se empiece a construir el estudio. En su lugar, este trabajo lo efectúa el jefe de cuadrilla con base en su experiencia, aspecto que no garantiza que se esté cumpliendo con lo establecido en los planos y los respectivos lineamientos.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 4.5.2 Gestión de proyectos. Procedimiento Diseño de Redes Aéreas Hasta 34.5 KV y Subterráneas hasta 13.8 KV, 6.21.

CAUSA
Algunos diseños de estudios se sitúan en propiedades privadas, con obstáculos o donde existen construcciones, pues los profesionales encargados de realizar este proceso confeccionan los respectivos planos, donde podrían estar omitiendo las condiciones reales que presenta la topografía del terreno, no visitan el lugar o por falta de experiencia de los mismos.

RIESGO
Perjuicio económico por atrasos en la solicitud de permisos de construcción para los estudios y por el tiempo de los equipos de trabajo en actividades no constructivas. Instalación de estructuras inadecuadas. Limitación para aplicar responsabilidades a profesionales que diseñan estudios.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Analizar el punto 6.21 del Procedimiento Diseño de Redes Aéreas Hasta 34.5 KV y Subterráneas hasta 13.8 KV, con el propósito de establecer si el mismo está acorde con las actividades que se desarrollan en las AASD y AMSD. De acuerdo con los resultados obtenidos, valorar si el memorando DD-145 del 02-07-10 se debe eliminar o mantener para reforzar la normativa vigente, de tal forma que se tenga un mecanismo de control para cumplir con los requisitos que requiere la construcción de los estudios.** **2) Solicitar por escrito a AASD que determine las causas que están originando la presentación de diferencias en el diseño de los estudios, las cuales ocasionan modificaciones en cuanto a trazabilidad y uso de materiales en los mismos. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **3) Implementar los mecanismos de control correspondientes que permitan establecer una adecuada coordinación entre el Area de Diseño y la Constructiva, de tal forma que antes de realizar una modificación en la elaboración de los estudios, ésta sea aprobada previamente por el diseñador y mantener evidencia de esta actividad en el expediente respectivo.** **4) Coordinar con la Unidad de Talento Humano, la disponibilidad de profesionales en topografía que puedan apoyar a las respectivas dependencias en la realización de los diseños y la construcción de los estudios.**

I) EJECUCIÓN DE LABORES
OBSERVACIÓN
Con respecto al uso del tiempo por parte de las de las cuadrillas del AASD y AMSD (en adelante cuadrillas) y la construcción de estudios en servidumbres, se determinó lo siguiente: **a)** Ingresan al Plantel Anonos a las 6:30 AM. Sin embargo, mientras preparan el café, reciben materiales e instrucciones y gestionan aspectos administrativos, comienzan a desplazarse entre la 7:30 y 9:30 a.m., lo que ocasiona que el tiempo efectivo sea bajo. Como ejemplo se cita que el 12-03-15 se observó en San Antonio de Belén que la cuadrilla N° 604 aproximadamente a las 10 a.m. se estacionó frente a una frutería alrededor de 20 minutos antes de empezar su trabajo. En este caso, si se consideran las tres horas que estuvieron en el Plantel, más 45 minutos de café y almuerzo,

una hora de traslado y los 20 minutos citados, se concluye que solo laboraron 3:55 horas de las nueve horas que corresponden a la jornada, la cual es registrada en su totalidad en el estudios que efectuaron, situación que podría estarse presentando en otros casos.

b) No existen mecanismos de control que permitan determinar la razonabilidad del tiempo invertido por las cuadrillas en sus traslados, pues se observó que para evitar el pago de peaje se desvían por rutas que duplican el tiempo y costo del desplazamiento. Esta situación podría estar afectando la efectividad del tiempo en la ejecución de los estudios.
c) La CNFL no cobró la construcción de los estudios N°14-10-1726, 14-05-0818, 14-07-1143 y 11-07-0963 diseñados por el ADSD y elaborados por el AASD, los cuales se realizaron en servidumbres que según lo manifestado por las respectivas municipalidades de la zona, son de carácter privado. En los mismos no se evidenció algún razonamiento por parte del director o la Gerencia General para llevarlos a cabo, situación que ocasionó que se dejara de percibir ingresos por ¢8.443.130,98. Asimismo, tampoco se observó que haya lineamientos por escrito que regulen esa actividad.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.1 Ambiente de control; 4.5.1: Supervisión constante.

CAUSA

La jefatura de la AASD le manifestó al Auditor que el retraso en la salida de las cuadrillas del plantel, se deben a costumbres que tienen muchos años de presentarse en la CNFL.

En relación con el estudio N° 14-07-1143, en correo electrónico del 26-02-15 la jefatura del ADSD le manifestó al Auditor lo siguiente:

La información registral es la oficial, obtenida directamente del sitio web del Registro Nacional, mediante el sistema de consultas, al cual sólo se puede acceder mediante previo registro. Conozco el correo al que se hace referencia y, aunque no tengo elementos para cuestionar lo indicado por el funcionario municipal, no lo cité en el correo anterior, porque bien podría ser que esa información esté desactualizada. No obstante, el funcionario municipal también indica en su correo que la finca "…tiene frente a la calle pública en su lindero Sur, entre los vértices 5 al 7…", lo cual coincide con lo que se observa en el plano de catastro. Es posible que la descripción del funcionario municipal se refiera a la finca madre, de la cual se segregan los lotes.

RIESGO
Perjuicio económico originado por la distribución inadecuada de las actividades a realizar diariamente por parte de la cuadrillas. Utilización de recursos públicos para beneficios de terceros.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) 1**) Girar instrucciones por escrito a las jefaturas de las AASD y AMSD, para que realicen un análisis que les permita determinar de acuerdo con la normativa vigente, la razonabilidad de las actividades (toma de café, preparación de materiales, girar instrucciones y otros) que efectúan las cuadrillas antes de la salida del plantel. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **2) Implementar los mecanismos de control, entre los que se puede citar el sistema de posicionamiento global (GPS), los cuales permitirían analizar la razonabilidad de tiempo que invierten las cuadrillas, así como la forma que utilizan para trasladarse al campo.** **3) Analizar con base en la normativa vigente, si existe responsabilidad por parte de los funcionarios que diseñaron y construyeron los estudios en propiedad privada. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que corresponda.** **4) Establecer por escrito los lineamientos que regulen la construcción de los estudios en propiedad privada, para lo cual es conveniente tener presente que respondan a un interés institucional y que los mismos cuenten con el visto bueno de la Gerencia General para que sean realizados.**

J) MANTENIMIENTO DE LA RED
OBSERVACIÓN
Referente a los mantenimientos preventivos en la red de distribución (en adelante Suspensión) que son efectuados por el AMSD, se determinaron las siguientes situaciones: **J.1 ASPECTOS GENERALES** **a)** En la Suspensión llevada a cabo en *"Lindora-Guácima"* el 18-02-15, se comprobó que inspeccionaron 129 postes de un total de 425, lo que representó un 30% del trabajo a efectuar. Esta situación se originó porque la revisión se efectuó poste por poste, evidenciando que esta metodología no es

la más adecuada. Además, se asignaron ocho cuadrillas más una para cortas de ramas que fue insuficiente para lograr el objetivo propuesto.

Conviene indicar que el 70% de la Suspensión que no fue revisada, además de afectar la imagen de la CNFL porque dejó a abonados sin el suministro de energía, también generó la disminución de ingresos por cuanto en el sector residencial un megavatio representa en ocho horas un promedio de ¢1.296.736,00; en el sector comercial ¢ 1.442.381,00 y en el segmento industrial el cual es el más significativo depende del consumo de demanda y potencia de los clientes que se ubiquen en la zona. Esta situación que podría haberse evitado si se implementara el mecanismo de revisión previa (en línea energizada).

b) Se observó que los documentos que respaldan la Suspensión no detallan toda la información que se requiere para llevar a cabo la misma. Como ejemplo se cita los puntos de falla identificados en la red de distribución por el Área Control de Calidad de la Energía (en adelante (ACCE) y que se comunicaron oportunamente a la AMSD. Asimismo, tampoco anotaron que el 18-02-15 en el lugar donde se realizaría los trabajos había una empresa particular trasladando postería y que al final ocasionó un retraso en el restablecimiento del servicio.

c) Se observó que las AASD y AMSD, además de realizar la Suspensión también efectúan labores ordinarias el mismo día, tales como obras nuevas, estudios en canchas deportivas u otros. Esta situación se considera inconveniente, pues la prioridad es asignar todos los recursos disponibles al mantenimiento al sector intervenido, con el propósito de restablecer el servicio eléctrico lo antes posible.

d) Se determinó que los camiones utilizados para llevar cabo la Suspensión, no están diseñados con el propósito de ser versátiles, pues actualmente solo son para transportar personas y equipo, pero lo conveniente sería que tuvieran otros componentes; tales como plataforma con grúa que le permita realizar los trabajos en forma eficiente en la red de distribución; tal y como lo tienen otras empresas del ramo.

e) El AMSD no cuenta con cámara termográfica que le permita corroborar, que los problemas identificados en la red de distribución se repararon durante la Suspensión.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4

Idoneidad del personal; 4.05: Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1: Supervisión constante; 5.6.1: Confiabilidad; 5.7.3: Oportunidad; 5.7.4: Seguridad.

CAUSA

En correo electrónico del 19-02-15, la funcionaria responsable de los mantenimientos en el AMSD le manifestó al Auditor lo siguiente:

"…El aspecto principal que complica la realización de la suspensión según lo planeado es la atención de averías, pues de acuerdo a las que se presenten el día de la suspensión así será la cantidad de cuadrillas que podrán asistir al trabajo programado. Generalmente planeamos las suspensiones para un total de 5 cuadrillas y además se le solicita a la SCOE que nos colabore, de acuerdo a su disponibilidad, con el préstamo de más cuadrillas, generalmente colaboran con 2.

Luego aparte de esto ya al iniciar la suspensión tenemos "X" cantidad de cuadrillas, pero si sale una avería de atención urgente durante el día hay que sacar alguna de esas cuadrillas y enviarla a atender el daño.

Otro de los aspectos relevantes que intervienen en el desempeño de las cuadrillas (aclarando que por lo general son de SCOE) es la falta de personal que pueda ejecutar dichas labores, pues en ocasiones aunque la cuadrilla cuente con 6 o 7 personas 2 o 3 de ellas no pueden subir a una escalera, por tener algún tipo de impedimento físico.

Después de la suspensión de servicio simplemente se hace un recuento del trabajo que se realizó y del que quedó pendiente, este último se reprograma para su ejecución más adelante; pero un estudio del promedio a revisar no se puede realizar, pues todos los circuitos se comportan de manera diferente, en algunos aparecen más daños que en otros y según la cantidad de daños así va a ser el avance que se lleve y la cantidad de zona abarcada en la revisión.

No se hace ningún comunicado del rendimiento de las cuadrillas, pues no existe un promedio establecido de revisión ya que la efectividad del mantenimiento no depende solo de la cantidad revisada, sino también de la cantidad de reparaciones o mejoras ejecutadas en la red, así que una cuadrilla puede revisar 20 postes, sin cambiar ni un solo aislador y otra puede revisar solo 2 pero tuvo que cambiar uno de ellos".

RIESGOS

Perjuicio económico y de imagen por la energía dejada de entregar, así como por no suministrar lo antes posible el servicio eléctrico por la intervención de terceras personas.

Que las cuadrillas no sean eficientes y eficaces por no tener una evaluación de

la gestión.

Inversión de recursos en actividades no prioritarias.

Generación de averías en la red de distribución producto de los trabajos de las cuadrillas.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Analizar la posibilidad de implementar el mecanismo de revisión previa (energizado) en las zonas donde se realizara la Suspensión, con el propósito de identificar los puntos específicos a reparar por parte de las cuadrillas, de tal manera que se obtenga una mayor efectividad y eficiencia al realizar las actividades.** **2) Girar instrucciones por escrito a las jefaturas de las áreas que aportan recursos a la Suspensión, para que en la medida de las posibilidades establezcan como actividad prioritaria su participación en las Suspensiones.** **3) Analizar la posibilidad de recomendar en futuras compras de equipo (camiones), que los mismos dispongan de una distribución adecuada que permita transportar personal y que también incluyan una grúa de canasta y barrenadora, con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia en las labores efectuadas en las Suspensiones.** **4) Girar instrucciones por escrito al responsable de la Suspensión, para que en lo sucesivo la información que debe comunicar a las cuadrillas incluya todos los datos que permitan facilitar la coordinación y ejecución de los trabajos en la red de distribución.** **5) Gestionar los recursos presupuestarios para suministrar una cámara térmica al AMSD, con el propósito de que pueda determinar la existencia de fallas, para corroborar los trabajos realizados en la red de distribución.** **7) Implementar los mecanismos de control necesarios, para que en lo sucesivo, las Suspensiones se efectúen en tramos de la red de distribución que puedan ser abarcados en su totalidad con los recursos que tiene la AMSD; de tal manera que la misma afecte a la menor cantidad de clientes posibles.**

J.2 MANTENIMIENTO DE CIRCUITOS DE DISTRIBUCIÓN
OBSERVACIÓN
Mediante los registros que mantiene el ACCE, se determinó que el AMSD durante aproximadamente siete años no ha suministrado el mantenimiento respectivo a 29 circuitos instalados en la red de distribución. (ver anexo N° 4).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1: Regulaciones para la administración de activos.

CAUSA
En correo electrónico del 23-03-15, la jefatura del AMSD le manifestó al Auditor lo siguiente: *"…El programa de suspensiones para mantenimiento preventivo se realiza en conjunto con los compañeros del ACCE, por tanto a los circuitos que se les ha dado mantenimiento son los que más lo requieren, ya sea porque presentan salidas constantes o porque tienen clientes de alto consumo y se deben mantener en las mejores condiciones posibles. Ahora los circuitos que no registran mantenimiento son por uno de dos motivos, el primero es porque hay una serie de circuitos que son revisados con la línea energizada por la cuadrilla a cargo de Luis Diego Castillo y por lo tanto no se registran suspensiones en los mismos, el otro motivo sería los que por su condición no presentan salidas importantes y debido a que hay que darle prioridad a los otros, estos se dejan de lado porque el tiempo no rendiría para atender los realmente necesarios…".*

RIESGOS
Afectación en la continuidad y calidad de la energía eléctrica entregada a los clientes. Perjuicio económico por la energía dejada de facturar, si los circuitos quedaran fuera de operación.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Analizar el estado actual de los 29 circuitos citados, con el propósito de verificar si los mismos cumplen con lo establecido en los índices de continuidad y calidad. Si el resultado no satisface los requisitos establecidos en dichos indicadores, incluirlos en las prioridades de planificación en las Suspensiones. Asimismo, coordinar con el ACCE la identificación de los circuitos que no requieren mantenimiento y**

evidenciar por escrito su razonamiento.

K) MANUAL DE MONTAJES

OBSERVACIÓN

El "*Manual de Montajes*" que mantiene la UPDSD relacionado con las principales actividades que realizan las áreas de diseño y construcción, a la fecha de este estudio no lo habían revisado y actualizado, pues se observó que incluye funciones que actualmente no se realizan.

En correo electrónico del 13-03-15 la jefatura del ADSD le comunicó al Auditor lo siguiente:

"…En respuesta a su requerimiento, le envío información sobre algunos de los montajes del Manual vigente que se encuentran desactualizados:

- *CTA debe ser actualizado a transformador convencional.*
- *CPSM13/CPSM34, CPST13/CPST34: deben ser desarrollados también con cortacircuito extintor de arco.*
- *MT1: debe ser desarrollado mostrando la varilla interna del poste y los conectores y pernos de aterrizamiento del poste.*
- *AS06, AS69, PS03, RS, AN06, AN69, PN00, PN03, RN: deben ser actualizados con la altura de neutro normada en la actualidad (8,4 m)*
- *PC11, PC13, PC15, PC11: debe ser ajustada la profundidad de empotramiento y distancia útil de cada uno.*
- *PCRD: Debe ser corregido por poste de 9 m.*
- *APB06, APB69: con conexiones con grapa de ranuras paralelas (grapa bulonada).*

Complementario a esto, se puede mencionar lo siguiente:

- *Faltan transiciones aéreo subterráneas CNFL (actualmente se utilizan las del manual del CIEMI-ICE-CNFL) y todos los montajes para red subterránea empleados por CNFL debidamente incluidos en el manual.*
- *Faltan montajes de alumbrado público, conexión de servicios y medición.*
- *Redes compactas (corresponde a un capítulo del Manual de Montajes con bastantes diagramas).*
- *Aterrizamiento de los anclajes.*
- *Anclajes de acera con los tres tipos de brazo estandarizados recientemente.*
- *Montajes de anclaje con aislador tipo varilla.*
- *Montajes con derivaciones de estribos atornillables*

Se debe considerar que, además de la actualización de los montajes actuales, se ha

realizado una labor bastante exhaustiva en la creación de nuevos montajes, que eran necesarios y prioritarios…".

Cabe mencionar que esta herramienta es de apoyo en las labores constructivas, por tal razón es necesario obtener este documento lo antes posible.

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 05-03-15, la jefatura del APSD le manifestó al Auditor lo siguiente: *"La actualización del Manual de Montajes está a cargo del Área Planificación del Sistema de Distribución. En esta actualización se trabaja desde hace 4 años, sin embargo, entre las actividades a cargo del Área no es considerada como prioritaria.* *La limitada disponibilidad de personal han producido que el avance en este tema no sea el deseado, a la fecha, se han concluido los capítulos 1 (Distribución de espacios en postes) y 2 (Postes) del nuevo manual y se tiene un avance muy importante en los capítulos 3 (Distancias de anclaje) y 4 (redes compactas).* *Al día de hoy, no se tiene certeza de la fecha de conclusión del nuevo Manual de Montajes pues la misma es directamente dependiente de la cantidad de personal que se nos sea asignado en este periodo de la reestructuración…".*

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

RECOMENDACIÓN
proceso de control) **Girar instrucciones por escrito a la persona funcionaria que corresponda, para que realice el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del *"Manual de Montajes"* revisado y actualizado en un plazo razonable.**

2. Nota 1001-0154 enviada el 27 de mayo
ASUNTO: *mejoras a la red de distribución*
DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el tratamiento contable de los estudios de ingeniería para el mantenimiento operativo de la red de distribución.

RESULTADOS

A) REGISTRO DE ESTUDIOS DE INGENIERIA
OBSERVACIÓN
Se determinó que los estudios de ingeniería para el mantenimiento operativo de la red de distribución se están tratando contablemente como una inversión por parte de las dependencias ejecutoras. No obstante, las NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo establecen cuales casos corresponden a un gasto o a una inversión, por lo que es necesario revisar las distintas actividades y su clasificación para establecer la razonabilidad del uso de las cuentas contables en este proceso. Por ejemplo, se pueden citar los números 14-01-0069, 13-05-0811 y 13-07-1128 todos por concepto de la reubicación de postería, así como otros por cambio de transformador o mejoramiento de una red secundaria.

MARCO REGULATORIO
Normas Internacionales de Información Financiera, versión 2011 emitidas por la Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IFRS): NIC 16 Propiedad Planta y Equipo *Costos posteriores* *12 De acuerdo con el criterio de reconocimiento contenido en el párrafo 7, la entidad no reconocerá, en el importe en libros de un elemento de propiedades, planta y equipo, los costos derivados del mantenimiento diario del elemento. Tales costos se reconocerán en el resultado cuando se incurra en ellos. Los costos del mantenimiento diario son principalmente los costos de mano de obra y los consumibles, que pueden incluir el costo de pequeños componentes. El objetivo de estos desembolsos se describe a menudo como "reparaciones y conservación" del elemento de propiedades, planta y equipo.*

CAUSA
En correo electrónico del 20-02-15, el funcionario encargado del Proceso Costeo Activo Fijo le manifestó auditor que realizó el estudio lo siguiente: *"…Referente a su consulta le informo que se tiene establecido que todas la averías son tratadas como gasto, debido a que luego de un daño lo que se hace es sustituir los componentes dañados por otros para que la red siga con su funcionamiento normal.* *Lo otro que se tiene establecido es que los gastos por mantenimiento de la red se cargan directamente a los circuitos.* *En cuanto a los estudios de ingeniería que se construyen se tiene por regla que los mismos son obras nuevas que se ejecutan, por lo que se les asigna una A.M autorización de mejora, conforme lo indica el apartado "Registro de Obras en Construcción" en su párrafo No.4. Cuando un estudio de ingeniería es para sustituir un tramo de la red como mantenimiento preventivo, se considera una mejora debido a que se sustituyen materiales viejos por nuevos. En éste caso se procede a retirar de libros los materiales viejos y se capitalizan los nuevos, que vienen a registrarse en una cuenta de auxiliar (IME) que se crea todos los años y que resume todas las mejoras a la red durante el año. Esto se hace por cuanto en el auxiliar actual todos los componentes de la red no están registrados por separado, sino como un todo; entonces si ésta mejora no se capitaliza y éstos materiales no se retiran, tendríamos una red de distribución que año con año se deteriora y sus costos no muestran el costo real de lo invertido; lo que es una suma considerablemente alta.* *El otro caso es cuando el estudio de ingeniería es para construir un tramo de red nuevo, el cual se le adiciona de igual forma a la red…".*

RIESGO
Registros e información contable inadecuada por manipulación de los mismos. Error de interpretación de la normativa contable. Interpretación errónea de los costos de algunas actividades operativas.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Revisar en coordinación con las dependencias de la Dirección Distribución de la Energía, en cuales casos de las actividades que ejecutan deben clasificarse como mantenimiento o inversión. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

3. Nota 1001-0155 enviada el 27 de mayo
ASUNTO: *mejoras a la red de distribución*
DIRIGIDO: Área Almacén

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la planificación de las compras por parte del Área Almacén, para que las dependencias de la Dirección Distribución de la Energía puedan ejecutar los proyectos programados.

RESULTADOS

A) COMPRA DE MATERIALES
OBSERVACIÓN
El Área Almacén (en adelante Almacén) no aportó evidencia de que la DDE le haya suministrado información sobre los proyectos a ejecutar en el siguiente periodo y el respectivo desglose de los materiales, así como la fecha en que se construirán los mismos. Por tal motivo, las proyecciones de compra se realizaron con base en consumos anteriores, lo que ocasiona que la Administración desconozca la razonabilidad de la cantidad de suministros adquiridos.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables presupuestarios; 5.1 Sistemas de información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.3: Utilidad.

CAUSA
En correo electrónico del 03-03-15, la jefatura del Almacén le manifestó al Auditor lo siguiente: *"El Área Almacén no recibe retroalimentación por parte de la Dirección distribución de la energía sobre los proyectos y su respectivo desglose de materiales que se ejecutarían en el siguiente período para la planificación de las compras.* *El proceso de programación y control de existencias mediante la información histórica de consumos de los últimos 18 meses estima el requerimiento del siguiente período para cada material administrado por el Área Almacén tanto en operación como inversión.* *Para una administración eficiente del inventario, se requiere conocer con anticipación*

los proyectos de inversión a ejecutar en el siguiente período y mediante la información histórica de consumos determinar el requerimiento para la operación normal.

La mejor práctica para la administración del inventario de materiales para el desarrollo de los estudios de ingeniería es que la Dirección distribución de la energía remite la lista de los proyectos a ejecutar en el siguiente período a más tardar en el mes de abril de cada año para formular el presupuesto y además indique la fecha estima de ejecución de cada proyecto".

RIESGO
Posible desabastecimiento o compra en exceso de los materiales requeridos para ejecutar los estudios. Pérdida económica por compras de materiales sin ningún tipo de planificación.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Solicitar por escrito a la Dirección Distribución de la Energía que en lo sucesivo y con el propósito de aplicar una adecuada planificación de compras, envíen al Área Almacén a más tardar en abril de cada año la lista de proyectos a ejecutar y materiales a utilizar en el siguiente periodo, así como la fecha estimada de construcción.**

4. Nota 1001-0177 enviada el 22 de junio
ASUNTO: *mejoras a la red de distribución*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión del informe mensual denominado *"Averías Reportadas que son Responsabilidad Cliente"* elaborado por el Área Averías del Sistema de Distribución en el 2014, las cuales se recibieron por medio de la atención telefónica 1026.

RESULTADOS

A) REPORTE DE AVERIAS
OBSERVACIÓN
De acuerdo con el informe mensual denominado *"Averías Reportadas que son*

Responsabilidad Cliente" elaborado por una persona funcionaria de la oficina administrativa del Área Averías del Sistema de Distribución (en adelante Área Averías) en el 2014, se recibieron por medio de la atención telefónica 1026 un total de 8.927 llamadas por daños en la red eléctrica que no eran responsabilidad de la CNFL equivalente a un promedio mensual de 743, que correspondieron según lo indicó la jefatura del Área Averías al deterioro de accesorios como fusibles de las cuchillas o interruptores que se localizan dentro de las viviendas de los clientes, que representó un costo promedio por llamada atendida (desplazamiento de cuadrilla) de ¢33.359,65; igual a ¢18.762.023,15 al mes, para un acumulado anual de ¢297.801.595,55.

MARCO REGULATORIO

Manual de Procedimientos e Instructivos del Área Averías: Instructivo Atención Telefónica de Averías en la Red Eléctrica Mediante el Servicio 1026, punto A. Reportes de Averías en el Sistema Aéreo.

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.1 Actividades de control.

CAUSA

Ausencia de coordinación y comunicación del Área Averías con las dependencias que mantienen alguna participación en la atención de las averías, no permitiendo identificar las posibles razones que originan la situación comentada.

No se cuenta con una herramienta eficiente que garantice la identificación de las razones que originaron las averías, reportadas en la atención de llamadas 1026.

Al respecto, la jefatura del Área Averías le suministró al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) el correo electrónico del 30-10-14 dirigido al anterior jefe de la Dirección Distribución, donde le manifestó lo siguiente:

“En la auditoría externa realizada por INTECO, nos realizaron una no conformidad menor, en relación a las averías tipo 1 a las cuales en los informes mensuales nosotros llamamos “responsabilidad del cliente”, que son aquellas por:

a. Daño Interno.
b. Malas direcciones
c. No había nadie en casa.
d. Todo normal.

En promedio de los últimos nueve meses del año 2014, la atención de estas averías represento un 33% del total de averías tipo 1 atendidas por la Sección Averías, en promedio la atención solamente en traslado y el costo de horas hombre por avería es de ¢33.359,65.

De acuerdo a la F-400 se debe hacer un análisis con la viabilidad de trasladar estos costos al cliente, al ser una visita que nos genera costos, y no representa un reporte de avería en la red de distribución…".

Es importante indicar que la jefatura del Área Averías le informó al Auditor que el anterior jefe de la Dirección Distribución no le suministró respuesta de dicho correo electrónico.

RIESGO

Invertir recursos humanos y financieros en la atención de averías que no son responsabilidad de la CNFL.

Incrementar los tiempos de respuesta en la atención de averías que son responsabilidad de la CNFL.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Coordinar con la Dirección Distribución de la Energía la identificación y análisis de las razones por las cuales se están atendiendo averías que no son responsabilidad de la empresa. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las medidas necesarias para reducir el riesgo de atención de éstas y mejorar el servicio que se brinda sobre las averías que realmente son responsabilidad de la CNFL.

B) USO DE MATERIALES

CONDICIÓN

Mediante el correo electrónico del 05-02-15, la persona funcionaria de la oficina administrativa del Área Averías le informó al Auditor que en el 2014 se presentaron 5.642 averías cuyo origen fue por el deterioro de los bloques terminales (muelas) de medidor que requirieron ser sustituidas. Asimismo, conviene mencionar que en los reportes confeccionados por el supervisor del Área Averías se indican salidas de cortacircuitos por fallas en el uso de las amarras N° 6 con las que se fijan los conductores (cables) con el aislamiento, las cuales son instaladas tanto por las cuadrillas de CNFL o por las empresas particulares autorizadas.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 4.1 Actividades de control.

CAUSAS
Ausencia de coordinación y comunicación del Área Averías con las dependencias que mantienen alguna participación en la atención de las averías, no permitiendo identificar las posibles razones que originan la situación comentada. La jefatura del Área Averías le manifestó al Auditor que en las sucursales utilizan materiales diferentes a los que normalmente instalan las áreas técnicas de la Dirección Distribución de la Energía. Por ejemplo, las Sucursales usan los insulines para conectar o reparar un servicio, los cuales en más de una oportunidad se han encontrado flojos, pues el calibre del cable no era el requerido, mientras que en distribución usan conectores de compresión. En los últimos años se han adquirido materiales que podrían no disponer de la calidad requerida. Como ejemplo las muelas (Bloques terminales para medidor), las cuales durante el año generaron una gran cantidad de averías. En correo electrónico del 18-02-15, el jefe del Área Laboratorio de Sistemas de Medición le manifestó al Auditor lo siguiente: *"En este caso considero que no puede haber disminución de averías ya que en CNFL hay alrededor de 300000 medidores conectados con base tipo socket, además que hay más de 120000 medidores electrónicos instalados en bases sin la especificación nueva, en estos años hemos adquirido tan sólo 7000 pares de muelas aproximadamente o sea 3500 medidores se les ha hecho la mejora, por otro lado los clientes compran las bases en el mercado, las cuales no cumplen con la especificación mínima siquiera, por lo que a nuestro criterio esa situación se seguirá presentando hasta que se logren cambiar los 400000 medidores monofásicos con que se cuentan instalados".*

RIESGO
Utilizar materiales no adecuados o de escasa calidad en la atención de averías, por deterioro de muelas y amarras que están produciendo interrupciones en la red de distribución. Pérdida de imagen ante los clientes, por no brindar un servicio de calidad relacionado con el suministro de la energía eléctrica.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Coordinar con la Dirección Distribución de la Energía, la identificación y análisis de las razones por las cuales se están atendiendo averías originadas por las condiciones de las muelas instaladas en los medidores. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las medidas necesarias para disminuir el número de averías por esos conceptos, así como el riesgo de interrupción del servicio a los clientes finales.** **2) Monitorear los resultados de los informes mensuales que prepara el Área Averías, para corroborar si las acciones tomadas permiten una administración eficiente y efectiva de los recursos que disponen para la atención de averías que son responsabilidad de la empresa.**

5. Nota 1001-0178 enviada el 22 de junio
ASUNTO: *mejoras a la red de distribución*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la revisión del informe mensual denominado "Averías Reportadas que son Responsabilidad Cliente" elaborado por el Área Averías del Sistema de Distribución en el 2014, las cuales se recibieron por medio de la atención telefónica 1026.

RESULTADOS

A) REPORTE DE AVERIAS
OBSERVACIÓN
De acuerdo con el informe mensual denominado *"Averías Reportadas que son Responsabilidad Cliente"* elaborado por una persona funcionaria de la oficina administrativa del Área Averías del Sistema Distribución (en adelante Área Averías) en el 2014, se recibieron por medio de la atención telefónica 1026 un total de 8.927 llamadas por daños en la red eléctrica que no eran responsabilidad de la CNFL equivalente a un promedio mensual de 743, que correspondieron según lo indicó la jefatura del Área Averías al deterioro de accesorios como fusibles de las cuchillas o interruptores que se localizan dentro de las viviendas de los clientes, que representó un costo promedio por llamada atendida (desplazamiento de cuadrilla) de ¢33.359,65; igual a ¢18.762.023,15 al mes, para un acumulado anual de ¢297.801.595,55.

MARCO REGULATORIO
Manual de Procedimientos e Instructivos del Área Averías: Instructivo Atención Telefónica de Averías en la Red Eléctrica Mediante el Servicio 1026, punto A. Reportes de Averías en el Sistema Aéreo. Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.1 Actividades de control.

CAUSAS
Ausencia de coordinación y comunicación del Área Averías con las dependencias que mantienen alguna participación en la atención de las averías, no permitiendo identificar las posibles razones que originan la situación comentada. No se cuenta con una herramienta eficiente que garantice la identificación de las razones que originaron las averías, reportadas en la atención de llamadas 1026. Al respecto, la jefatura del Área Averías le suministró al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) el correo electrónico del 30-10-14 dirigido al anterior Director de Distribución, donde le manifestó lo siguiente: *“En la auditoría externa realizada por INTECO, nos realizaron una no conformidad menor, en relación a las averías tipo 1 a las cuales en los informes mensuales nosotros llamamos “responsabilidad del cliente”, que son aquellas por:* *a. Daño Interno.* *b. Malas direcciones* *c. No había nadie en casa.* *d. Todo normal.* *En promedio de los últimos nueve meses del año 2014, la atención de estas averías represento un 33% del total de averías tipo 1 atendidas por la Sección Averías, en promedio la atención solamente en traslado y el costo de horas hombre por avería es de ¢33.359,65.* *De acuerdo a la F-400 se debe hacer un análisis con la viabilidad de trasladar estos costos al cliente, al ser una visita que nos genera costos, y no representa un reporte de avería en la red de distribución…”.* Es importante indicar que la jefatura del Área Averías le informó al Auditor que el anterior jefe de la Dirección Distribución no le suministró respuesta de dicho

correo electrónico.

RIESGOS
Invertir recursos humanos y financieros en la atención de averías que no son responsabilidad de la CNFL. Incrementar los tiempos de respuesta en la atención de averías que son responsabilidad de la CNFL.
RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Coordinar con la Dirección Comercialización la identificación y análisis de las razones por las cuales se están visitando y atendiendo averías que al llegar al lugar del reporte, se determina que fueron ocasionadas por un daño interno dentro de las viviendas de los clientes. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las medidas necesarias para reducir el riesgo de atención de éstas y mejorar el servicio que se brinda sobre las averías que realmente son responsabilidad de la CNFL.**

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Nota 1001-0188 enviada el 08 de julio
ASUNTO: *concursos de adquisición*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la aplicación de pruebas técnicas a transformadores adquiridos mediante el concurso de adquisición N° 2013PP-000019-PROV; el cumplimiento de los plazos para presentar los estudios técnicos de ofertas y los requisitos establecidos en el cartel del concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV por parte de la dependencia interesada; la revisión de resultados de las inspecciones físicas realizadas por el auditor encargado del estudio, para verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en dicho concurso; la preparación de informes de avance del servicio contratado; la comunicación con los clientes de la zona donde se realizó el plaqueo de la postería, para fomentar el uso del número de identificación del poste para reportar averías; el monitoreo por parte de la dependencia interesada para comprobar los beneficios de dicha contratación; la atención de aclaraciones al concurso que solicitaron los oferentes interesados, así como la gestión realizada para

determinar si al contratista le corresponde devolver materiales sobrantes.

RESULTADOS

A) APLICACIÓN DE PRUEBAS A TRANSFORMADORES

CONDICIÓN

Mediante el concurso de adquisición N° 2013PP-000019-PROV, se adquirieron 170 y 220 transformadores de distribución tipo poste convencional a 34.5 de 25 y 50 KVA para 120/240V, respectivamente. Sobre el particular, el Laboratorio de Transformadores aplicó pruebas técnicas solamente a ocho y doce unidades, cuando lo correcto debió ser 50 para cada lote, según lo establecen las especificaciones técnicas que para tal efecto están disponibles en la Intranet.

MARCO REGULATORIO

Especificación técnica transformador de distribución tipo poste conv, a 34.5 de 25 KVA para 120/240 V y de 50 KVA para 120/240 V, punto 10.2 Penalización de pérdidas, tabla N° 19 "Tabla de muestreo".

CAUSAS

Para realizar las pruebas de transformadores, el Área Planificación del Sistema de Distribución seleccionó una cantidad menor a la establecida en la tabla de muestreo.

No existe una política que defina la cantidad de transformadores a revisar acorde con los lotes recibidos.

En correos electrónicos del 24-03-2015 y 25-03-2015, un funcionario del Área Planificación del Sistema de Distribución le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

24-03-2015

"…le informo que estas especificaciones están siendo completamente modificadas y adaptadas a los requerimientos actuales de la CNFL. En esta labor se tiene un avance aproximado del 80% y el nuevo documento incluye aspectos adicionales como multas y criterios de muestreo tomando en consideración la capacidad del Laboratorio de Transformadores para realizar ensayos…".

25-03-2015

"...se estableció un primer muestreo del 5% de cada lote como punto de partida para desarrollar el análisis y contrastar la información entregada por el proveedor. Lo anterior, se realizó tomando en consideración la capacidad actual que tiene el Laboratorio de Transformadores para efectuar los ensayos y bajo la premisa de que

si este primer análisis brinda incongruencias, se aumenta el número de la muestra a ser ensayadas. En todos los casos, el criterio de selección de trasformadores es aleatorio y se basa en una función de distribución uniforme, lo cual brinda la misma probabilidad a cada transformador de ser probado...".

RIESGO

Adquirir bienes que no cumplen con las especificaciones técnicas establecidas por la CNFL.

RECOMENDACIÓN

(proceso de riesgo)

Establecer una política que defina la cantidad razonable de pruebas a realizar en los transformadores, acordes con el lote recibido y recursos que dispone el Laboratorio de Transformadores para efectuarlas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

B) PLAZO DE ESTUDIO TÉCNICO

CONDICIÓN

Para el concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV Contratación de mano de obra y materiales para identificar 11.364 postes de distribución y/o alumbrado público instaladas en el área servida por la CNFL, según la normativa vigente el Área Mantenimiento de Alumbrado (en adelante AMA) debía presentar el estudio técnico de las ofertas el 29-11-2013, pero la entregó hasta 09-07-2014.

Conviene mencionar que la AMA solicitó dos prórrogas que vencían el 15-01-2014 y 07-02-2014 las cuales incumplieron y tampoco aportaron evidencia que justificara la ampliación del plazo, considerando que en reiteradas ocasiones el Área Proveeduría Empresarial (en adelante APE) mediante las notas 3251-163, 3251-430 y 3251-597 del 19-02-2014, 30-04-2014 y 27-06-2014, respectivamente; solicitaron a la jefatura de la Unidad Alumbrado Público (en adelante UAP) que se refirieran a este caso.

Es importante indicar que en respuesta a la consulta sobre la aplicación en forma supletoria del Capítulo X Sanciones de la Ley de Contratación Administrativa que efectuó la Auditoría Interna a la Asesoría Jurídica Empresarial ante estos incumplimientos, con nota 2201-86 (DCA) del 05-06-2015 dicha asesoría manifestó que "… previo a la aplicación de cualquiera de las sanciones ahí determinadas deben hacerse las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso, tal como está estipulado en el Artículo 213 del Reglamento de la Ley de contratación administrativa,…".

MARCO REGULATORIO
Procedimiento *"Concurso de adquisición"*, punto número 6.16.

CAUSAS
Algunos requisitos del cartel requirieron ser aclarados en varias ocasiones por parte de los oferentes; tampoco se aplicó una adecuada supervisión en el proceso de contratación del servicio. En correo electrónico del 06-05-2015, la jefatura del AMA le manifestó al Auditor lo siguiente: *"… dado que se estaba en las revisiones y solicitudes de aclaraciones a todos los oferentes, por tal razón, no se podía enviar el estudio técnico de las ofertas, por lo mencionado anteriormente según la instrucción de Salas en su momento. Evidentemente, al estar en contacto con Proveeduría, quien estaba al tanto del envío y recepción de aclaraciones, no se determinó la necesidad de solicitar plazo ni justificación, ya que es evidente que se estaba en el análisis de dichas ofertas y no se podía simplemente subestimarlas, sino que se requirió de la solicitud de varias aclaraciones hasta poder tener el criterio de peso para realizar el estudio y recomendación de adjudicación correspondiente…".*

RIESGO
Atrasos en la adquisición de bienes y servicios, lo cual pudo causar un perjuicio económico a la empresa.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar si existe responsabilidad de algún funcionario por incumplimientos de las labores asignadas y plazos establecidos, para entregar los estudios técnicos de las ofertas al APE. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.** **2) Implementar los mecanismos de control correspondientes, para que en futuras contrataciones se cumpla con los plazos establecidos en la normativa vigente relacionada con la presentación de los estudios técnicos de las ofertas al APE. Es importante mantener evidencia documental de las acciones realizadas.** *(proceso de riesgo)* **3) Solicitar por escrito al ingeniero inspector (en adelante Inspector), que toda ampliación del plazo para entregar los estudios técnicos de las ofertas al APE debe ser justificada, así como mantener el respaldo en el**

expediente administrativo.

C) REQUISITOS DEL CARTEL

CONDICIÓN

En relación con los requisitos establecidos en el cartel correspondiente al concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV para la contratación de servicio de mano de obra y materiales para la identificación de 11364 postes de distribución y alumbrado público instalados en el área servida por la CNFL, se determinó lo siguiente:

a) La garantía de cumplimiento N°57826-C por ¢3.347.500,00 venció el 29-01-2015, pero esta no se prorrogó a pesar de que el trabajo no se había concluido.

En correo electrónico del 20-01-2015, la jefatura del AMA solicitó al APE ampliar el plazo de la garantía. No obstante, el 28-01-2015 mediante el mismo medio de comunicación manifestó lo siguiente:

"... favor no ejecutar la garantía de cumplimiento presentada por la empresa AC Ingeniería y de igual forma no solicitar la prórroga de la misma ya que debido a un retraso de nuestra parte la empresa AC Ingeniería no ha finalizado con la contratación. En el momento que nosotros presentemos la documentación pendiente la empresa tardar de dos a tres días en finalizar lo contratado...".

b) El Inspector gestionó el pago total de la obra por ¢66.950.000,00 nueve días antes del inicio del trabajo (26-12-2014), pues el 18-12-2014 solicitó la confección del cheque N° 81229 por el monto citado, aspecto que incumplió lo que establece la normativa vigente.

Se considera conveniente indicar que el cheque mencionado fue anulado por un cambio de la firma autorizada y sustituido por el N° 81387 del 16-02-2015, fecha en que el proveedor lo retiró.

Sobre el particular, en correo electrónico del 15-12-2014 la jefatura de la UAP solicitó al jefe del Área Administración Financiera lo siguiente:

"... su especial colaboración para que una vez emitido el cheque para el pago de la factura adjunta, el mismo no sea entregado. Lo anterior, obedece a que en este momento estamos en proceso de confirmación de la calidad del trabajo realizado...".

No obstante, para la fecha en que se envió el correo electrónico aún no se había iniciado la obra, por lo que era imposible corroborar la calidad de los

trabajos y la Administración no aportó evidencia que justificara el pago.

En relación con el tema citado, en correo electrónico del 07-05-2015 la jefatura del Proceso Gestión de Pagos y Procesos Tributarios (en adelante PGPPT) manifestó lo siguiente:

"...efectivamente ese es uno de los procedimiento utilizados en casos muy calificados, ya que por lo general la compra de bienes o servicios se proyecta para realizarse en el mismo año presupuestario; no obstante cuando hay alguna compra o servicio con esa característica, el administrador del contrato puede optar por los siguientes mecanismos:

- *Solicitar que el Area de Proveeduría gestione una carta de crédito.*
- *Solicitar emitir cheque y coordinar su entrega con el Área de Administración Financiera hasta que finalice satisfactoriamente la contratación...".*

Es importante indicar que en respuesta a la consulta sobre la aplicación en forma supletoria del Capítulo X Sanciones de la Ley de Contratación Administrativa que efectuó la Auditoría Interna a la Asesoría Jurídica Empresarial ante estos incumplimientos, con nota 2201-86 (DCA) del 05-06-2015 dicha asesoría manifestó que *"… previo a la aplicación de cualquiera de las sanciones ahí determinadas deben hacerse las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso, tal como está estipulado en el Artículo 213 del Reglamento de la Ley de contratación administrativa,…".*

MARCO REGULATORIO

Concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV: Condiciones generales y requisitos, 6. Garantía de Cumplimiento y Condiciones especiales, 16. Forma de pago 16.2.

Nota 2201-86-2015 (DCA) emitida por la AJE.

CAUSAS

El Inspector no aprobó la gestión realizada por el APE mediante nota 3251-0073 del 26-01-2015, para prorrogar la garantía de cumplimiento.

Asegurar recursos del año anterior para cancelar servicios que se finalizaron en siguiente periodo.

En correos electrónicos del 30-04-2015 y 14-05-2015, la jefatura del AMA y del PGPPT respectivamente le manifestaron al Auditor lo siguiente:

30-04-2015 (AMA)
"... no se solicitó la prórroga de la misma debido a que nosotros no habíamos aportado toda la información necesaria para que ellos pudieran finalizar con una parte del sector de San Pedro de Barva (no se tenían los planos listo), de no haberse provocado este demora por parte de la CNFL ellos hubieran finalizado, adicionalmente ellos nos enviaron una nota comprometiéndose con la CNFL para la finalización del mismo y además nosotros tomamos en cuenta el tema de la garantía comercial que ellos aceptaron y está estipulada en el cartel de contratación la cual equivale a 12 meses de garantía..."

"... nosotros no autorizamos el pago de la factura N° 0392, lo que gestionamos la confección del cheque para asegurar los recursos del periodo presupuestario en que fueron asignados...".

14-05-2015 (PGPPT)
"… en el caso de las cartas de crédito es un asunto muy propio de la Proveeduría, por lo que no tengo conocimiento de sí está en algún procedimiento, en el caso de los cheques, cuando el caso que usted indica se da, es un trámite que realiza el administrador del contrato con la dependencia que entrega los cheques y no tengo conocimiento de que esté en algún procedimiento…".

RIESGOS

Impedimento para realizar acciones legales contra el proveedor, en el caso que no cumpla con los requerimientos establecidos en el cartel.

Cancelar servicios sin verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el cartel.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar si existe responsabilidad del Inspector por incumplimientos de las labores asignadas para no prorrogar la garantía de cumplimiento y autorizar la emisión del cheque para pagar el servicio contratado sin haberse realizado. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Analizar conjuntamente con el Área Presupuesto, si es procedente el método utilizado por el AMA para asegurar los recursos presupuestarios del periodo actual que requieren ser cancelados en el siguiente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan manteniendo respaldo documental de las acciones realizadas.

D) INSPECCIONES FÍSICAS REALIZADAS

CONDICIÓN

En inspección física llevada a cabo el 08, 10 y 15 de abril de 2015, para comprobar el servicio de identificación de postería contratado mediante el concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV, se observó lo siguiente:

a) Los postes números 40147 y 42429 ubicados en Ciudad Colón y San Antonio de Belén, respectivamente, no habían sido plaqueados por el proveedor, a pesar de estar incluidos en los planos. Al respecto, es conviene señalar que la situación identificada en Ciudad Colón se corrigió el 09-04-2015.

b) Se omitió incluir en el levantamiento de los planos un poste ubicado al costado sur-este de la iglesia católica de San Antonio de Belén, a pesar de estar en la zona de plaqueo.

c) El poste que según planos corresponde al N°45621 no tiene la respectiva identificación, pues el mismo debió reemplazarse por causa de una avería. Se considera importante indicar que las dependencias que participan en la atención de daños en la infraestructura de la red, desconocen que la placa de identificación se debe volver a instalar en el poste nuevo. Además de lo citado, la Administración no aportó evidencia de que exista un procedimiento que regule esta actividad.

d) Se identificó en la zona de San Roque de Barva un poste con el N°D 31841, numeración correspondiente a otra zona geográfica, lo cual es inconveniente que suceda porque estas situaciones podrían generar confusión a la hora de reportar una avería. Con respecto a esta situación, el Inspector procedió a retirar la identificación citada.

e) La placa colocada en el poste N°45467 no cumple con la calidad solicitada en el cartel, pues la misma estaba arrugada en la esquina inferior derecha.

f) Posterior al levantamiento de planos, se llevó a cabo un estudio de ingeniería en San Antonio de Belén para la instalación de postería y luminarias cuya supervisión estuvo a cargo del Área Diseño y Construcción de Alumbrado. Sin embargo, los postes nuevos no se plaquearon porque el trabajo a realizar no se coordinó con el AMA, a pesar de que ambas áreas pertenecen a la UAP. Conviene señalar que en el cartel se había solicitado una cantidad adicional de placas para solventar este tipo de situaciones.

g) El apartado de las condiciones técnicas, en el punto 1.4. Procedimiento para el plaqueo, inciso d), estable lo siguiente:

"… Como parte de los trabajos, el contratista deberá anotar el número, tipo y potencia de la (s) luminaria (s)…".

Sobre el particular, este requisito no se cumplió adecuadamente porque en inspección física llevada a cabo por la Auditoría, en la muestra de 50 luminarias en 17 casos el proveedor reportó la numeración incorrecta, no visible o no la tenía.

h) En el cartel en el apartado Ejecución de Obras: Condiciones especiales, en el punto 11.1 se estable lo siguiente:

"… El Adjudicado deberá disponer, a tiempo completo y de forma indispensable e ininterrumpida en cada frente de trabajo, de los medios de transporte, grúas y todos los equipos y herramientas necesarias para la ejecución de las obras de esta contratación…".

Al respecto, durante el desarrollo de la obra no se utilizaron grúas porque no se necesitaba para realizar la identificación de los postes. Esta situación se considera inconveniente, pues estos requerimientos aumentan innecesariamente el costo del servicio requerido.

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 4.5.1 Supervisión constante

Concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV; II Ejecución de obras: Condiciones Especiales, punto 4.4 y 11.1; V. Condiciones Técnicas, punto 1.4. Procedimiento para el plaqueo, inciso d).

CAUSAS

No se aplicó una adecuada supervisión por parte de los encargados de la obra y faltó coordinación del AMA con las dependencias encargadas del cambio, retiro e instalación de postería en las zonas de plaqueo.

En correos electrónicos del 29-04-2015 y 08-05-2015, la jefatura del AMA le manifestó al Auditor lo siguiente:

29-04-2015
"… Estos dos puntos fueron reportados por el compañero Wally Oviedo con anterioridad a la empresa adjudicada como reclamo de garantía y estamos a la espera que ellos instalaran las placas respectivas…"

"… el poste es cuestión no existe en el sistema y al parecer durante el levantamiento no se incluyó o fue un poste instalado recientemente.

Debido a que en contrataciones anteriores no se han realizado acciones concretas para informar y brindar un mantenimiento preventivo y correctivo del plaqueo, en este ocasión necesitamos contar con el apoyo de la Dirección de Distribución de la Energía para poder difundir en todas las áreas que se ven involucradas en el tema de mejoras en la red, la importancia del plaqueo y su relevancia ante la ARESEP como ente que ha venido solicitando este requerimiento a la CNFL…".

"…Con respecto a este punto me parece que es muy similar al punto anterior con relación a las acciones que debemos realizar, enfocándonos totalmente a la comunicación con otras áreas de la empresa para mantener lo mejor depurado el plaqueo.

Este proyecto ha sido muy concentrado en la Unidad de Alumbrado Público y nos parece favorable la incorporación de esta unidad a la Dirección de Distribución de la Energía para lograr lo citado por su persona… No existe una normativa al respecto…".

"… Esta situación se presentó muy probablemente porque reutilizaron un poste con esa número de placa y no tiene el conocimiento del uso de la placa y las alteraciones que esto puede ocasionar en el sistema…".

"…Es importante aclarar que las inspección realizada durante la ejecución del plaqueo no es placa por placa sino más bien se realiza una muestreo de las misma. Si aclaramos que si durante las inspecciones se encontraba alguna anomalía se reportaban inmediatamente, como parte del cumplimiento de garantía del servicio…".

"… Este caso fue muy particular debido a que fue un requerimiento urgente de Casa Presidencial y Municipalidad de Belén para mejorar el alumbrado de la zona debido a la realización de la cumbre del CELAC en el mes de enero.

No existe un mecanismo para comunicar a todas las áreas involucradas en este tema para que en el momento que vaya realizar el diseño de estudio de ingeniería o mejora nos contacten con antelación para nosotros coordinar y asignar los números de postes correspondientes. En este momento estamos coordinando el Área de Diseño y el Área de Mantenimiento la instalación de las placas en la mejora realizada en la zona…".

"… durante la primera parte del proceso, el personal técnico de la empresa contratada no contaba con ningún dispositivo (binoculares) que les ayudara a visualizar con claridad los datos requeridos, sin embargo luego de realizar comparativos entre nuestra información (recopilada durante inspecciones) y la información suministrada por el contratista se pudo determinar que existían varias

anomalías y solicitamos que realizaran un nuevo levantamiento del diccionario de datos y recomendamos el uso de binoculares para realizar esta labor. Importante recalcar dos puntos

-Durante el proceso de inspecciones con auditoria contábamos con los binoculares para determinar con más certeza los datos solicitados.
-El tema de uso de binoculares es importante considerarlo para una futura contratación (incluirlo en los requerimientos del cartel).
Por lo tanto las nomenclaturas de no visible o no tenía pudo haber sido por no contar en ese momento con este recurso…".

08-05-2015
"...el tema de la grúa fue solicitado solamente en casos muy particulares y que definitivamente no se pudiera realizar con la escalera, en esta contratación no fue necesario el uso de la misma...".

RIESGO
Recibir preliminarmente un servicio sin haber comprobado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el cartel por parte del contratista.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito al Inspector para que proceda a corregir las situaciones mencionadas en los incisos a), b), c) y d), así como implementar los mecanismos de control necesarios para evitar que en el futuro se presenten este tipo de casos. Se considera conveniente mantener los respaldos de las acciones realizadas.** **2) Establecer la normativa para regular el proceso de identificación de postería que realiza la UAP, la cual entre otros aspectos es conveniente que incluya la identificación de postes nuevos, reemplazados, mejoras a la red y la actualización de la información en los sistemas correspondientes, así como cualquier otro aspecto que la Administración considere conveniente incorporar. Es necesario mantener respaldo de las acciones realizadas.** *(proceso de riesgo)* **3) Efectuar un estudio que permita determinar la calidad de los servicios suministrados por el contratista, en relación con el plaqueo de postes y la información que debió aportar sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas de las luminarias. De acuerdo con los resultados, aplicar las acciones que correspondan.**

(proceso de control)

4) Ejecutar el seguimiento correspondiente; de tal forma que la Administración garantice la coordinación entre las áreas de Diseño y Mantenimiento del Sistema de Distribución, para que en un plazo razonable se lleve a cabo la instalación de las placas para el estudio de ingeniería N° 14-12-00001974 realizado en San Antonio de Belén.

(proceso de riesgo)

5) Girar instrucciones por escrito a la persona encargada de confeccionar el cartel del concurso de adquisición, para que en futuras contrataciones se incluya solamente los requisitos que sean imprescindibles para la ejecución de la obra, de tal manera que no se incrementen los costos el servicio adquirido.

E) INFORMES DE AVANCE

CONDICIÓN

El Inspector no suministró evidencia de haber elaborado informes relacionados con el avance del servicio contratado mediante el concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV. Es importante señalar que el Área Salud y Seguridad Laboral confeccionó informes sobre la verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad, equipos y herramientas.

MARCO REGULATORIO

Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios: Artículo 28 - Funciones: Inciso o.

Concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV: Cláusulas invariables (esenciales) punto 4.1

CAUSAS

Utilizan el F-291 (Reporte de inspección) como sustitución de los informes de avance de las obras ejecutadas.

En correo electrónico del 30-04-2015, la jefatura del AMA le manifestó al Auditor lo siguiente:

"… tomamos la decisión de utilizar la F-291 como el documento oficial para realizar al notificación o informes de la obra…".

RIESGO

Limitar la valoración de la calidad de los trabajos ejecutados, así como la implementación oportuna de las medidas respectivas.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Requerir por escrito al Inspector que elabore en un plazo razonable el informe final del servicio contratado, el cual deberá formar parte del expediente administrativo. Es necesario respaldar documentalmente las acciones realizadas.** **2) Solicitar por escrito al Inspector que en futuras contrataciones elabore informes de avance de los trabajos realizados por el contratista, a los cuales es conveniente que se le incorpore los reportes que elaboran otras dependencias. Por ejemplo se cita los que preparó el Área Salud y Seguridad Laboral.** *(proceso de control)* **3) Girar instrucciones por escrito al Inspector, para que en lo sucesivo envíe copia de los informes relacionados con el avance de las obras al APE, así como mantener evidencia documental de las acciones realizadas.**

F) COMUNICACIÓN Y MONITOREOS DE LA GESTIÓN
CONDICIÓN
El AMA no realizó gestiones para comunicar a los clientes de las zonas donde se realizó el plaqueo de la postería, la posibilidad de reportar las averías con base en el número del poste considerando que la justificación del servicio solicitado, entre otros aspectos, fue para facilitar la ubicación de las mismas. Tampoco realizan el monitoreo que permitan verificar si la identificación de la postería está contribuyendo a disminuir los tiempos de respuesta en la atención de averías.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6 Calidad de la información; 5.7 Calidad de la comunicación.

CAUSAS
El AMA no ha gestionado con la Unidad Comunicación Empresarial (en adelante UCE), realizar una campaña externa para dar a conocer el objetivo de la identificación de la postería. En correo electrónico del 29-04-2015, la jefatura del AMA le manifestó al Auditor lo siguiente: *"… no se ha realizado ninguna campaña hacia el público o clientes para informar de*

esta mejora en el sistema, por lo que se debería de realizar una campaña por medio de los compañero de Comunicación Empresarial y Publicaciones un mecanismo de comunicación externa (ejemplo: adjunto al recibo de CNFL)…".

"… no llevamos una estadística de cuáles son los tiempos de atención en zonas plaqueada y no plaqueadas, solamente contamos con un índice de gestión en general. Sin embargo me parece que es una buena idea de implementar para medir mejor el objetivo de estas contrataciones…".

RIESGOS
Invertir recursos en procesos que podrían no generar valor agregado a la institución. Subutilización del uso de los recursos disponibles.

RECOMENDACIONES
(proceso de dirección) **1) Coordinar con la UCE la realización de campañas dirigidas a los clientes ubicados en las zonas de plaqueo para informarles que los daños a red de distribución y en las luminarias, los pueden reportar a la CNFL utilizando el número que identifica el poste.** *(proceso de riesgo)* **2) Monitorear los tiempos de atención de averías en las zonas plaqueadas y si los mismos están contribuyendo a mejorar dicha actividad, así como mantener respaldo de las actividades realizadas.**

G) CARTEL Y ACLARACIONES
CONDICIÓN
N°2013PP-000018-PROV y su respectivo expediente administrativo, se determinó lo siguiente: **a)** Los puntos 8 y 10 (Conversión de monedas) de las Condiciones Generales y Requisitos solicitan el mismo requerimiento. **b)** En el apartado II. Ejecución de obras: Condiciones Especiales, punto 3. Obligación del contratista, se repiten los últimos cinco párrafos. **c)** El AMA solicitó aclaraciones a la empresa AC Ingeniería haciendo referencias a puntos del cartel que no coincidían, entre los que se citan el 11, 18, 24 y 25, así como el 11 y 24 correspondientes a Promomark Investments S.A. e Inversiones Mil Ochenta y Uno S.A.

d) El AMA para tramitar aclaraciones sobre algunos puntos del cartel tardó 33 días entre la primera y la segunda gestión. Lo anterior se evidencia en las notas N° 6220-001 del 09-01-2014 y la N° 6224-0012 del 24-02-2014, las cuales fueron dirigidas a la AC Ingeniería e Inversiones Mil Ochenta y Uno S.A. y Promomark Investments S.A., respectivamente.

e) El punto 25. Presentación de la cotización de las Condiciones Generales y Requisitos, requirió ser aclarado por los proveedores en seis ocasiones. Sin embargo, Inversiones Mil Ochenta y Uno S.A. y Promomark Investments S.A. no enviaron correctamente lo solicitado, pues en sus últimas respuestas el primero cotizó las cantidades requeridas más un 5%, cuando lo correcto debía ser 0.5% y el segundo lo hizo sin tomar en cuenta el porcentaje adicional. No obstante, el AMA procedió con el análisis de precios independientemente de que la información no cumplía con los requisitos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 5.6.1 Confiabilidad.

Procedimiento *"Concurso de adquisición"*: puntos número 6.11 y 6.17.

Nota 2201-86-2015 (DCA) emitida por la AJE.

CAUSAS

No se aplicó una adecuada supervisión por parte del AMA y la APE en la confección del cartel del Concurso.

Al respecto, en correos electrónicos del 30-03-2015, 30-04-2015 y 06-05-2015 la jefatura del AMA le manifestó al Auditor lo siguiente:

30-04-2015
"… parece que fue un error de copiar – pegar en el documento y lo pasamos por alto tanto en la elaboración como en la revisión del cartel…".

30-03-2015
"… hubo una inconsistencia entre documento final entregado a la Sección Proveeduría y la versión con la que realizamos las aclaraciones citadas por su persona, esta debilidad se nota en el documento adjunto "Cartel de licitación (Hoja N°3)" el cual es una extracto del cartel que no estaba actualizado de acuerdo a nuestro documento…".

06-05-2015
"… lo ocurrido fue que se analizaron las ofertas y se emitió un estudio técnico para

adjudicación, donde solamente la empresa AC Ingeniería cumplía con lo requerido pero se requería aclaraciones, consecuentemente los demás oferentes no presentaban opción de ser tomados en la evaluación debido a incumplimientos en los requerimientos que eran considerados no aptos para ser tomados en cuenta en la evaluación. No obstante, en conversación con Jose Antonio Salas, jefe en su momento del Área Proveeduría Empresarial (Sección Proveeduría), éste nos indicó que era necesario solicitar aclaraciones a todas las empresas, aunque existieran incumplimientos en el requerimiento que se establecieron desde el inicio que eran indispensables para poder tomarse en cuenta en la evaluación de dichas ofertas. Por tal razón, se tuvo que solicitar las aclaraciones a dichas empresas, de ahí la tardanza…".

"… se dio la necesidad de solicitar estas aclaraciones, ya que al realizar el análisis entre costos unitarios y totales, hubo diferencias de precios, situación que no podíamos dejar pasar por alto, dado que deben coincidir los montos en relación con las cantidades, tanto unitarias como totales. Es importante recalcar que este dato es importante y no se puede obviar, dado que repercute en el presupuesto destinado para dicho proyecto, además, en caso de que la empresa solicite un reajuste de precios a futuro, estos datos son indispensables para poder realizar dicho análisis...

…Se solicitaron aclaraciones, y una vez recibidas se procedió a realizar el estudio técnico y recomendación de adjudicación. Se tomaron en cuenta todas las ofertas, por recomendación de Proveeduría, como se explicó en el punto 1. Cabe destacar que dicha contratación debía ejecutarse con presupuesto de 2013 el cual estaba comprometido, y dado la fecha en que se estaba realizando el estudio, por las situaciones de aclaraciones ya indicadas, se determinó que se debía realizar ya la adjudicación pues sino se corría el riesgo de no poder cumplir con el tiempo para la entrega, y si esto sucedía se comprometía el presupuesto destinado para ello, situación que sería agravante y podría causar problemas legales por cumplimiento contractual…

… Si bien es cierto que pudo causar confusión, se solicitaron aclaraciones, además el requerimiento es claro en cuanto a lo solicitado. Dicho monto se debe solicitar ya que es la estimación realizada, pues hay variedad de postes, por lo que no se puede tomar una cantidad exacta, y no podemos arriesgarnos que el oferente no cumpla porque el requerimiento indicaba una cantidad inferior de material a lo solicitado. Por tal razón, es razonable y justificado la solicitud de dicho monto (%)…".

RIESGO
Retrasar el proceso de contratación, así como no disponer de la adquisición de bienes y servicios oportunamente.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Implementar los mecanismos de control respectivos, para que en lo**

sucesivo en la elaboración y revisión de los carteles de licitación no se incluyan repeticiones o ambigüedades que podrían ocasionar confusión a los oferentes. Asimismo, se considera conveniente mantener evidencia de las acciones realizadas.

2) Solicitar por escrito al Inspector, cumplir en lo sucesivo con los plazos establecidos en el procedimiento *"Concurso de adquisición"* para atender las aclaraciones de los oferentes.

3) Efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar las razones por las cuales las personas funcionarias del AMA efectuaron una evaluación de los precios, tomando en cuenta ofertas que no cumplieron con lo indicado en el cartel. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

H) DEVOLUCION DE MATERIALES
CONDICIÓN
El trabajo relacionado con el concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV se recibió preliminarmente el 05-02-2015. Sin embargo, a la fecha del estudio el AMA no había realizado alguna gestión para determinar si el proveedor le corresponde devolver materiales sobrantes en dicha contratación.

MARCO REGULATORIO
Concurso de adquisición N°2013PP-000018-PROV: V. Condiciones Técnicas punto 2. Materiales y equipos requeridos Procedimiento *"Concurso de adquisición".*

CAUSAS
El AMA no realizó el recuento para determinar si el contratista le corresponde devolver materiales. En correo electrónico del 14-05-2015, la jefatura del AMA le manifestó al Auditor lo siguiente: *"… para la coordinación del material que sobro pero que está en buenas condiciones, estoy a la espera del compañero Wally Oviedo regrese de sus vacaciones (la próxima semana) para que me ayude a coordinar este tema con la empresa contratada y poder realizar un control cruzado entre nuestra información y la información que proporcione AC Ingeniería…".*

RIESGO
No recuperar oportunamente los materiales, lo que podría generar una pérdida de los mismos.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Determinar la cantidad de materiales utilizados por el contratista en la identificación de la postería, con el fin de identificar los sobrantes y realizar oportunamente las gestiones necesarias para su devolución. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan manteniendo evidencia de las acciones realizadas.** **2) Establecer los mecanismos de control necesarios, para que en futuras contrataciones se realice en forma oportuna un inventario de materiales que facilite la determinación de sobrantes, procediendo a gestionar la devolución y manteniendo evidencia de las acciones realizadas.**

2. Nota 1001-0239 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *concursos de adquisición*
DIRIGIDO: Unidad Logística

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con el uso del Sistema Integrado de Actividad Contractual (SIAC) en el registro de los procedimientos de contratación realizados por la CNFL; el cumplimiento de los requisitos técnicos del cartel del concurso de adquisición Nº 2013PP-000019-PROV; la presentación de los estudios técnicos de las ofertas en los plazos establecidos en el procedimiento *"Concursos de adquisición"* al Área Proveeduría Empresarial; la presentación de reclamos al proveedor por daños en los artículos recibidos; labores que desarrolla la Comisión de Análisis de los Concursos de Adquisición, así como el análisis de los requerimientos solicitados en la confección del cartel de licitación del concurso de adquisición Nº 2013PP-000018-PROV.

RESULTADOS

A) SISTEMA INTEGRADO DE ACTIVIDAD CONTRACTUAL (SIAC)
CONDICIÓN
En el Sistema Integrado de Actividad (en adelante SIAC) de la Contraloría General de la República (CGR) se está generando información inconsistente,

debido a que al realizar la respectiva cancelación de los bienes y servicios, en la CNFL se asigna un número de consecutivo en el Sistema Administración de Contrataciones (SIACO), el cual no es actualizado en línea con el SIAC. Sobre el particular, la CGR mediante la nota DGA-USI-00063 del 21-01-2015 le comunicó esta situación al Área Proveeduría Empresarial (en adelante APE), solicitando entre otros aspectos realizar un estudio y las correcciones correspondientes.

MARCO REGULATORIO

Directrices para el registro, la validación y uso de la información sobre la actividad contractual desplegada por los entes y órganos sujetos al control y fiscalización de la Contraloría General de la República, resolución número D-4-2005-CO-DDI.

CAUSA

No existe interfaz de programación entre los sistemas SIACO y SIAC, que registre simultáneamente el número consecutivo de los pagos realizados en ambos sistemas.

RIESGO

Sanciones por parte de la CGR que podrían perjudicar la imagen de la CNFL, por incumplir con la respectiva normativa.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Ejecutar el seguimiento respectivo del cumplimiento de la disposición girada por la CGR, para asegurar que las inconsistencias detectadas por ese ente contralor en los registros de los concursos de adquisición, fueron corregidas por el APE. Asimismo, coordinar con la Unidad de Tecnologías de Comunicación e Información la gestión del establecimiento de la interfaz de programación entre los sistemas SIACO y SIAC, para evitar que en lo sucesivo, se vuelvan a presentar situaciones como las señaladas, así como mantener respaldo documental de las acciones realizadas.

B) REQUISITOS TÉCNICOS

CONDICIÓN

En los requisitos técnicos correspondiente al concurso de adquisición N° 2013PP-000019-PROV para la compra de 170 y 220 transformadores de distribución tipo poste convencional, no se incluyó el punto 10.2 *"Penalización de pérdidas"* que forma parte de las especificaciones técnicas transformador de distribución tipo poste conv, a 34.5 de 25 y 50 KVA para 120/240 V.

Conviene indicar que el objetivo del requerimiento citado es servir de base para determinar el rendimiento, intercambiabilidad, seguridad y adecuada selección de los equipos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 5.6.1 Confiabilidad.

Especificaciones técnicas transformador de distribución tipo poste conv, a 34.5 de 25 y 50 KVA para 120/240 V, punto 10.2 Penalización de pérdidas.

CAUSAS

Un funcionario del Proceso de Programación y Control de existencias omitió incorporar en los requisitos técnicos del Requerimiento de adquisición, la penalización de pérdidas a que están expuestos los proveedores.

No se ejerció la supervisión requerida en los procesos de contratación de bienes y servicios.

RIESGO

Limitar las acciones legales en contra del proveedor, en el caso de que los equipos no cumplan con los requerimientos establecidos.

RECOMENDACIÓN

(proceso de riesgo)

Implementar los mecanismos de control necesarios para que en lo sucesivo, en la confección del cartel para la adquisición de transformadores, en el apartado de requisitos técnicos se incluya el punto 10.2 *"Penalización de pérdidas".*

C) PLAZO DE ESTUDIO TÉCNICO

CONDICIÓN

En el concurso de adquisición N° 2013PP-000018-PROV Contratación de mano de obra y materiales para identificar 11.364 postes de distribución y/o alumbrado público, el Área Mantenimiento de Alumbrado (en adelante AMA) presentó el estudio técnico de las ofertas aproximadamente siete meses después de la fecha establecida, sin dejar evidencia documental de la justificación del atraso. No obstante, el APE solicitó en varias oportunidades a la Unidad Alumbrado Público (en adelante UAP) informar sobre las razones de esos atrasos sin obtener respuesta.

MARCO REGULATORIO

Ley de Contratación Administrativa Nº 7494: Capítulo X Sanciones artículo 96.

Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa-Artículo 214 Sanciones a funcionarios- Capítulo XIV Sanciones.

Procedimiento *"Concurso de adquisición"* emitido el 14-08-2009: punto 6.16.

CAUSA

La jefatura del APE le manifestó al auditor encargado del estudio que fundamentándose en el principio de eficiencia tramitó el concurso de adquisición, a pesar de que el AMA incumplió con los plazos y prórrogas establecidas en el procedimiento *"Concursos de Adquisición"* para la presentación del estudio técnico de las ofertas.

RIESGO

Atraso del proceso de contratación del servicio para identificar los postes de distribución.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Garantizar eficiencia y eficacia en el proceso de contratación de los servicios que gestione la compañía, de acuerdo con la normativa interna y externa que la regula, asegurando entre otros la presentación oportuna del estudio técnico de las ofertas, cumpliendo con los plazos definidos. Asimismo, recordarles que toda solicitud de ampliación de los tiempos de entrega debe estar respaldada documentalmente y custodiada en el expediente administrativo.

(proceso de riesgo)

2) Analizar las gestiones que realizó el APE para obtener información sobre los atrasos en que incurrió la dependencia solicitante en la presentación del estudio técnico de las ofertas. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las averiguaciones pertinentes y cumplir con el debido proceso para determinar si existe responsabilidad de alguna persona funcionaria por incumplimiento de las labores asignadas, con base en los capítulos X y XIV de la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa, respectivamente. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan manteniendo evidencia de las acciones realizadas.

D) PRESENTACIÓN DE RECLAMOS AL PROVEEDOR

CONDICIÓN

El 17-03-2015 un funcionario del Proceso Recepción de Materiales le comunicó al encargado del Proceso de Programación y Control de Existencias

que el transformador Nº 48023 adquirido mediante el concurso de adquisición Nº 2013PP-000019-PROV presentaba derrame de aceite; no obstante, la comunicación al APE por parte de dicho encargado se efectuó 19 días hábiles después de recibido el material.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 5.6.1 Confiabilidad.

Procedimiento *"Recepción de materiales"* emitido el 22-04-2013: punto 6.15.

Normas para los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del 27-06-2014: Artículo 47 Funciones (Administrador de contrato), punto 10.

10. *Verificar y aceptar la recepción de los bienes y servicios dentro de los plazos y condiciones establecidas, informando inmediatamente a la Sección Proveeduría y por escrito, ccuando haya inconformidad con los bienes o servicios recibidos.*

Concurso de adquisición N° 2013PP-000019-PROV: Condiciones Generales y Requisitos, punto número 14 Tiempo de entrega.

CAUSA

No se ejerció la supervisión requerida en la reparación o cambio del transformador que presentaba derrame de aceite, pues el reclamo fue inoportuno considerando el tiempo transcurrido entre el reporte del daño al transformador y la comunicación al APE.

RIESGO

Prescripción de los plazos para interponer los reclamos ante los proveedores para la reposición o reparación de los equipos adquiridos.

RECOMENDACIÓN

(proceso de riesgo)

Instruir al encargado del Proceso de Programación y Control de Existencias, para que reporte en forma inmediata al APE la recepción de materiales con inconformidades para que proceda con el respectivo reclamo al proveedor. Adicionar la instrucción en el Procedimiento *"Recepción de materiales".*

E) DICTAMEN ESTUDIO TÉCNICO DE OFERTAS

CONDICIÓN

En el expediente administrativo del concurso de adquisición N° 2013PP-

000018-PROV, no se incorporó el dictamen de la Comisión de Análisis de los Concursos de Adquisición (en adelante Comisión) acogiendo el estudio técnico de las ofertas y la recomendación de adjudicación que llevó a cabo la dependencia usuaria, requisito establecido en el punto número 6.20 del Procedimiento *"Concurso de adquisición"* vigente.

MARCO REGULATORIO
Procedimiento: *"Concurso de adquisición"* emitido y aprobado por la Dirección Administrativa el 14-08-2009: punto 6.20.

CAUSA
La jefatura del APE no convocó a la Comisión, pues considera que es innecesaria para una adecuada tramitación de los concursos de adquisición.

RIESGO
Estudios técnicos incompletos con recomendaciones de adjudicación improcedentes.

RECOMENDACIONES
(proceso de riesgo) **1) Convocar en todo concurso de adquisición de bienes y servicios a la Comisión de Análisis de los Concursos de Adquisición, para que revise, analice y emita un dictamen sobre los estudios técnicos y recomendaciones de adjudicación, dejando evidencia del dictamen en el expediente, en cumplimiento al punto 6.20 del procedimiento *"Concurso de adquisición".*** **2) Adicionar en el aparte 3 Responsabilidades del Procedimiento *"Concurso de adquisición"* y en el Diagrama de Flujo las responsabilidades y participación de la Comisión de Análisis de los Concursos de Adquisición, respectivamente.**

F) CONDICIONES GENERALES Y REQUISITOS
CONDICIÓN
En los requisitos establecidos en el *"Concurso de adquisición No. 2013PP-000018-PROV"* y su respectivo expediente administrativo, se determinó que una misma condición se solicitó dos veces y en otras se repiten párrafos. Asimismo, la dependencia usuaria solicitó aclaraciones a los proveedores refiriéndose a puntos de dicho documento que no coincidían, aspecto que pasó desapercibido por la APE. También se observó que el punto *"25. Presentación de la cotización"* de las

condiciones generales y requisitos del concurso en referencia, debió ser aclarado a los oferentes en seis ocasiones; en el expediente administrativo no se archivó la nota enviada a la AJE sobre el dictamen de admisibilidad de las ofertas, así como la correspondiente a la UAP relacionada con la prórroga para la entrega del estudio técnico.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 5.6.1 Confiabilidad.

Procedimiento *"Concurso de adquisición"* emitido el 14-08-2009: puntos 6.11 y 6.17.

Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios del 13-02-2013: artículo 2.

Normas para los procedimientos de adquisición de bienes y servicios del 27-06-2014: artículo 3 y 4.

Instructivo Elaboración de los requerimientos de adquisición, selección, evaluación y revaluación de proveedores, para los concursos de adquisición.

CAUSA

No se ejerció una adecuada supervisión por parte del APE, en relación con el contenido de los requisitos del concurso de adquisición, la atención de las aclaraciones solicitadas por los oferentes, así como la custodia de los documentos en el expediente administrativo.

RIESGOS

Atrasos en los concursos de adquisición por falta de claridad de los requerimientos.

No disponer de los bienes y servicios oportunamente.

Adjudicar concursos de adquisición incorrectamente.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Tomar las acciones necesarias para que el APE revise los requerimientos de los procesos de adquisición previo a la publicación respectiva; función establecida entre otras en las Normas para los procedimientos de adquisición de bienes y servicios.

2) Incorporar en el expediente digital las notas donde se solicitó a la AJE el dictamen de admisibilidad de las ofertas, así como la enviada por la jefatura del UAP relacionada con la prórroga para entregar el estudio técnico. Es conveniente mantener respaldo de las acciones llevadas a cabo.

(proceso de control)
3) Emitir un comunicado institucional recordando a las dependencias que todo documento que se origine de un proceso de concursos de adquisición, debe ser enviado a la APE para que sea incorporado en el respectivo expediente administrativo; con el propósito de cumplir con lo indicado en el segundo párrafo del artículo 3 y el punto 12 del artículo 4 de las *"Normas para los procedimientos de Adquisición de Bienes y Servicios"*.

ÁREA EGRESOS

1. Nota 1001-0142 enviada el 20 de mayo
ASUNTO: *promover acciones positivas de la CNFL con sus públicos*
DIRIGIDO: Comunicación Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con los informes sobre rendición de cuentas que prepara la unidad Comunicación Empresarial (CE); la preparación de informes de ejecución del presupuesto; la implementación de los mecanismos de control requeridos, para lograr los objetivos institucionales propuestos; cumplimiento del plan de comunicación; la evaluación de la efectividad y cumplimiento del objetivo de los mensajes publicitarios; los informes sobre los préstamos de materiales de divulgación en forma impresa y audiovisual que solicitan las diferentes dependencias; las visitas a plantas hidroeléctricas que organiza personal de CE; la atención de consultas e inconformidades de los clientes que lleva a cabo CE, así como la elaboración de planes de tratamiento para atención de los riesgos extremos.

RESULTADOS

A) INDICES DE GESTIÓN
OBSERVACIÓN
Los informes sobre rendición de cuentas que prepara la unidad Comunicación

Empresarial (en adelante CE), no incluyen índices de gestión relacionados con la medición y ejecución de las partidas presupuestarias, actividades de apoyo comunal, capital humano, coordinación de visitas de estudiantes a las plantas hidroeléctricas, entre otros. Esta situación limita a la jefatura de CE (en adelante Jefatura) aplicar acciones para mejorar los procesos mencionados.

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

En correo electrónico del 19-01-15, la Jefatura le manifestó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

"Anualmente informamos a Yamileth Brenes acerca de la gestión de Prensa y Relaciones Públicas en el Informe de Rendición de Cuentas que ellos prepararan en acatamiento y cumplimiento a la ley 8660 de Fortalecimiento y Modernización de la Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, en su Capítulo VI, artículos 36 y 37, así como en su reglamento, según decreto ejecutivo N° 36984 MINAET. (Adjuntos)

Así mismo en el 2008 y 2009 se habían realizado informes anuales a la GG; sin embargo, recibimos instrucciones de remitir informes anuales únicamente a solicitud de la propia GG o el Consejo de Administración. (Adjunto 2009)".

RIESGO

Podría limitar la medición oportuna de resultados y consecuentemente afectar la mejora continua de los procesos.

RECOMENDACIÓN

Diseñar índices de gestión que le permitan a CE disponer de información que sirva de base para evaluar las labores realizadas, así como para promover la mejora continua de sus procesos.

B) EJECUCION DEL PRESUPUESTO

OBSERVACIÓN

Se determinó que CE está incumpliendo con lo que establece los incisos a, b, c, d, e, f, g, h, i de las *"Disposiciones generales y específicas"* del *"Instructivo para la Elaboración del Plan Operativo Institucional y Presupuesto 2015",* así como lo indicado en el punto 2.3 del *"Instructivo: Informe de ejecución presupuestaria"*, pues no aportó evidencia de las acciones llevadas a cabo

para realizar el seguimiento al avance de la metas establecidas.

MARCO REGULATORIO
Instructivo para la elaboración del plan operativo Institucional y presupuesto 2015. Manual Clasificador de Objetos de Gasto. Instructivo: Informe de Ejecución Presupuestaria.

CAUSA
La encargada de elaborar el presupuesto en CE le manifestó al Auditor que desconoce y tampoco domina el marco conceptual del *"Instructivo: Elaboración del Plan Operativo Institucional-Presupuesto",* así como del *"Manual Clasificador de Objetos de Gasto".* También señaló que no mantienen la práctica de realizar análisis previos para confeccionarlo, que el mismo se elabora en coordinación con la Jefatura y con base en los datos que mantenían del año anterior.

RIESGO
Asignación de recursos en actividades que no son prioritarios para **CE** y que podrían incidir en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que suministren la capacitación correspondiente a la encargada de preparar el presupuesto en CE; de tal forma que el mismo sea un mecanismo de control que le permita a la Administración cumplir adecuadamente con las disposiciones establecidas en la normativa que regula el proceso citado.** **2) Obtener periódicamente información del Sistema Administrativo Contable Presupuestario, con el propósito de realizar el seguimiento para revisar el avance y cumplimiento de las metas incluidas en el Plan Operativo Institucional (POI).**

C) MECANISMOS DE CONTROL
OBSERVACIÓN
La Jefatura no aportó evidencia de que hayan confeccionado informes de campañas realizadas, análisis de costos y de los resultados obtenidos en

publicidad. Esta situación se considera inconveniente desde el punto de vista de control interno, pues la Administración carece de los mecanismos de control requeridos para lograr cumplir con los objetivos institucionales propuestos.

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; 5.1 Sistemas de información; 5.7 Calidad de la comunicación.

CAUSA
La Jefatura le manifestó al Auditor que desconoce sobre la aplicación de métodos y controles al respecto, pues asumió la jefatura de CE a partir del 30-01-15. También agregó que la estrategia actual será revisada.

RIESGO
No lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Establecer los mecanismos de control que correspondan, para que CE pueda cumplir con los objetivos institucionales propuestos. Es conveniente que dentro de los mismos se incluya la elaboración de informes de las campañas realizadas, análisis de costos y de los resultados obtenidos en publicidad.**

D) PLAN DE COMUNICACION
OBSERVACIÓN
Aunque el plan de comunicación de CE incluye aspectos relacionados con objetivos institucionales, estrategias a lo interno y externo, así como la conformación de planes de acción, se determinó que no mantienen evidencia sobre la implementación de dichos mecanismos, lo cual impide analizar su efectividad.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA
La Jefatura le manifestó al Auditor que desconoce sobre la aplicación de

métodos y controles pues asumió el cargo de la CE a partir del 30-01-15. Además, propone revisar la estrategia actual para re-formularla.

RIESGO
La estrategia de comunicación interna y externa podría no cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos por la Administración.

RECOMENDACIONES
(proceso de dirección) **1) Aplicar el seguimiento respectivo para que la Jefatura con base en los requerimientos actuales de la empresa, implemente en un plazo razonable los planes de acción relacionados con la comunicación externa e interna.** **2) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que al confeccionar los planes de acción estos contengan como mínimo información relacionada con el detalle de las actividades que deben realizarse, los funcionarios responsables de implementarlas, el plazo, así como la fecha de inicio y finalización.**

E) MENSAJES PUBLICITARIOS
OBSERVACIÓN
Tampoco se suministró evidencia de la existencia de documentos que muestren los análisis realizados por CE, así como los controles implementados para evaluar la efectividad y cumplimiento del objetivo de los mensajes publicitarios, por lo que se desconoce si los mismos están generando valor agregado para la institución.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA
La Jefatura le manifestó al Auditor que al respecto no tiene conocimiento sobre la aplicación de métodos ni controles, pues asumió la jefatura de CE a partir del 30-01-15.

RIESGO
Los mensajes podrían no estar cumpliendo a cabalidad con los objetivos propuestos por la Administración.

RECOMENDACIÓN
(proceso de dirección) **Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en un plazo razonable implemente los mecanismos de control que consideren convenientes, con la finalidad de suministrar información que permita a la Administración revisar la efectividad de los mensajes publicitarios efectuados.**

F) PRESTAMOS DE MATERIALES
OBSERVACIÓN
No se anota en forma completa la información que se solicita en los formularios F-202 (Préstamo de materiales y equipo audiovisual), así como en el F-253 (Control de entrega de materiales promocionales e impresos). Como ejemplo se cita que algunos están sin firma de la jefatura, no tienen el número de solicitud, de la extensión y el puesto que desempeña el funcionario, así como la fecha de entrega, entre otros aspectos.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA
En correo electrónico del 25-02-15, el encargado de efectuar los préstamos de materiales le manifestó al Auditor lo siguiente: *"...A veces porque el material se necesitaba entregar y se le olvidaba firmarlas..."*

RIESGO
No se puede identificar a los funcionarios responsables por pérdida y extravío de documentos o materiales y por lo tanto no se podría aplicar la normativa correspondiente.

RECOMENDACIÓN
(proceso de control) **Implementar los mecanismos de control correspondientes, para que los formularios F-202 (Préstamo de materiales y equipo audiovisual) y F-253 (Control de entrega de materiales promocionales e impresos) contengan toda la información requerida.**

G) VISITAS A PLANTAS HIDROELÉCTRICAS

OBSERVACIÓN

En relación con las visitas a plantas hidroeléctricas que organiza personal de CE y la normativa que regula esta actividad, se determinó lo siguiente:

a) Se carece de mecanismos de control para llevar a cabo la planeación, coordinación y organización, pues no suministraron documentos que respalden esta actividad y tampoco mantienen indicadores para medir el valor agregado que genera este actividad.

b) Se incumple con lo que establecen los artículos N° 7, 10 y 15 de las *"Normas para regular la visita a las plantas hidroeléctricas",* pues se determinó que no mantienen copia de las pólizas de seguro, así como de la fórmula o bitácora diseñada para tal fin. Tampoco cuentan con el archivo anual de las visitas autorizadas, denegadas o suspendidas que permita consultar el respectivo historial.

c) El nombre de la normativa esta desactualizada, pues se observó que se identifica como *"Normas para regular la visita a las plantas hidroeléctricas"*. No obstante, en la actualidad la CNFL asumió el control del Parque Eólico Valle Central, el cual es muy visitado y no está incluido en la misma.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA

En correo electrónico del 24-02-15, la encargada de esta actividad en CE le manifestó al Auditor lo siguiente:

"...1) El informe que le mencioné es enviado a Gerencia a través de la compañera Yamileth Brenes, nosotros le hacemos llegar los datos y ella junto con otra información la envía a Gerencia,..."

"...*es una cadena de correos la que se ve involucrada en la coordinación de una visita...".*

RIESGOS

Al carecer de información se limita la toma de decisiones oportunamente por parte de la Administración.

Perjuicio económico y de imagen por la ocurrencia de incidentes.

RECOMENDACIONES
(proceso de dirección) **1) Implementar los mecanismos de control necesarios, para que las actividades relacionadas con la planeación, coordinación y organización de las visitas a las plantas hidroeléctricas (en adelante visitas) se registren y mantengan disponibles para cuando sean requeridas.** **2) Diseñar indicadores de gestión que le permita a la Administración monitorear el valor agregado que está generando las visitas a la empresa.** **3) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que las personas encargadas de las visitas cumplan con lo que establecen la normativa que regula esta actividad.** *(proceso de control)* **4) Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la actualización de las *"Normas para regular la visita a las plantas hidroeléctricas"*, pues actualmente se administra también el Parque Eólico Valle Central. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que esta gestión se realice en un plazo razonable.**

H) ATENCIÓN DE CONSULTAS
OBSERVACIÓN
En relación con la actividad relacionada con la atención de consultas e inconformidades de los clientes que lleva a cabo CE, se determinó lo siguiente: No se está utilizando el formulario F-047 (Apertura de inconformidad del cliente o parte interesada), tal como lo establece el *"Instructivo: Atención, seguimiento y respuesta de inconformidades del cliente o parte interesada"* y en su lugar se usa el F-070 (Mensaje telefónico), el cual no fue diseñado para este tipo de actividad. Tampoco aportaron evidencia de la confección de indicadores de gestión, para medir el valor agregado que aporta la actividad a la Empresa.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA
El encargado de la actividad en CE le manifestó al Auditor que desconoce la normativa y los métodos que deben aplicarse para atender consultas e inconformidades de los clientes. La anterior jefatura de CE señaló que la base o técnica utilizada para definir prioridades en su dependencia, eran las directrices gerenciales o del ICE.

RIESGO
Podría generar confusión por falta de información que permita resolver adecuadamente las consultas planteadas por los clientes.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Implementar los mecanismos de control, para que se cumpla con la normativa vigente de tal forma que utilicen el formulario F-047 (Apertura de inconformidad del cliente o parte interesada) en sustitución de la F-070 (Mensaje telefónico).** *(proceso de dirección)* **2) Gestionar la capacitación correspondiente, para que las personas encargadas de la actividad relacionada con atender consultas e inconformidades de los clientes la reciban en un plazo razonable.** **3) Diseñar indicadores de gestión relacionados con la atención de consultas e inconformidades de los clientes, de tal forma que le permita a la Administración monitorear el valor agregado que está generando dicho proceso.**

I) TRATAMIENTO DE RIESGOS
OBSERVACIÓN
No se ha elaborado el plan de tratamiento para atender el riesgo “Impericia en el manejo de la comunicación interna”. Sobre el particular, CE le asignó una calificación de extremo y la normativa indica que requieren de dicho plan para administrarlos, pues *“… cuentan con altas probabilidades de ocurrencia y con consecuencias elevadas para la CNFL en caso de que se llegasen a materializar; cualquier manifestación de éstos provocaría perjuicios extremos en el logro de los objetivos de la compañía”.*

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.2

Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). Guía para el sistema específico de valoración de riesgos institucionales, basado en procesos y proyectos (SEVRI): 4. Administración de riesgos.

CAUSA
En correo electrónico del 22-01-15, la Jefatura le manifestó al Auditor lo siguiente: *"No en ese subproceso no hay riesgos que ameriten Planes de Tratamiento".*

RIESGO
El riesgo cuenta con altas probabilidades que se materialice.

RECOMENDACIÓN:
(valoración del riesgo) **Girar instrucciones por escrito a la persona que corresponda, para que en un plazo razonable elabore e implemente el plan de tratamiento para atender el riesgo denominado *"Impericia en el manejo de la comunicación interna"*.**

ANEXO N°2

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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:

ÁREA INVERSIONES

1. Nota 1001-0226 enviada el 04 de agosto
ASUNTO: *contratos de Ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2. Nota 1001-0227 enviada el 04 de agosto
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3. Nota 1001-0243 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 15 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

4. Nota 1001-0249 enviada el 21 de agosto
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
De 11 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

B) EQUIPOS
OBSERVACIÓN
En la revisión de los documentos que respaldan el cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI autorizado por la Jefatura de la UEP-PHBI al Contratista, se determinó lo siguiente: **a)** A pesar de que algunos de los datos técnicos y garantizados que se indican en la propuesta se muestran inferiores a los establecidos en el cartel de licitación y en el contrato, la UEP-PHBI no mantenía al momento del análisis el documento de razonamiento de estas variaciones y tampoco se localizó en los archivos correspondientes algunos respaldos que se requirieron en el documento denominado *"Revisión 2: Recomendación a "Propuesta cambio de Suministro Electromecánico"* donde el enunciado indicaba *"La respuesta formal del cumplimiento de este alcance debe venir del CCBI (Consorcio Constructor Balsa Inferior) y no en una nota de WEG/HIS"* la cual se solicitó en varios ítems. **b)** La UEP-PHBI no mantenía la lista de los repuestos que el Contratista debía reconocer por un monto de US$200.000,00; los cuales se produjeron por el cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI, según nota OAS-PHBI-0006-05-191211 del 19-12-11. Asimismo, tampoco se remitió a la Sección Proveeduría (en adelante SP) la nota citada para que forme parte del expediente administrativo, lo cual es necesario porque respalda la modificación que se llevó a cabo en los aspectos técnicos pactados en la contratación original. **c)** Dentro de las especificaciones solicitadas al Contratista, se estableció un ítem denominado caída neta garantizada en la topografía (126.5 m) que de acuerdo con la construcción le correspondía al ICE realizarlo. No obstante, a la fecha de este estudio la UEP-PHBI no aportó evidencia sobre el cumplimiento del mismo.

CAUSA
El jefe de la UEP-PHBI manifestó que existen una serie de documentos que evidencian las distintas consultas sobre los aspectos determinados originalmente para los equipos propuestos que no cumplían o requerían de aclaraciones por parte del Contratista, para lo cual procedieron a efectuar sesiones de trabajo en conjunto entre la CNFL, el Contratista y el fabricante de

los equipos.

También señaló que en el tema de la comparación de los datos técnicos debe consultarse al encargado del Área Electromecánica para establecer si lo efectuaron, pues no se tiene el respaldo de que lo hayan realizado.

RECOMENDACIÓN

2) Confeccionar la lista de los repuestos que el Contratista suministró a la CNFL correspondientes al cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI, por un monto de US$200.000,00. Asimismo, enviar copia a la SP para que sea incorporada al expediente respectivo y mantenerla disponible para cuando se requiera.

RESPUESTA

En la nota 7431-8082 del 10-12-2014 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"B.2 Enviar correo al encargado del Área Electromecánica, para que se confeccione la lista de los repuestos que el Contratista suministró a la CNFL por un monto de $200.000.00, correspondientes al cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI y mantenerla disponible para cuando se requiera. En este correo, se le solicitará enviar copia de esta lista a la SP para que sea incorporada al expediente respectivo. ***Ver correo adjunto***	*Ing. Sergio Garro*	*Diciembre de 2014"*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

El AEPE mantiene un registro con los repuestos que se consideran como adicionales a los que originalmente se contrató; sin embargo, a la fecha de este seguimiento no se podido obtener los valores de cada línea para

determinar si cumplen con el monto de los US$200.000,00. Sobre el particular, en correo electrónico del 11-08-2015 la jefatura del AEPE le manifestó al Auditor lo siguiente:

"… por lo tanto se mantiene pendiente por parte del Contratista y por nuestra parte, para que en el caso de no cumplir, ejecutar la garantía por el monto no demostrado".

ÁREA ACTIVOS

1. Nota 1001-0213 enviada el 30 de julio
ASUNTO: *obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL*
DIRIGIDO: Área Servicios Generales

RESULTADOS OBTENIDOS
De 11 recomendaciones formuladas, 9 fueron atendidas y 2 pendientes de aplicar.

A) CONTRATACION DE SERVICIOS
OBSERVACIÓN
En relación con las diez contrataciones de servicios a varias empresas por un total de ¢52.263.119,49 que se mencionan en el informe de obras ejecutadas en el 2014, el cual fue preparado por el Proceso Mantenimiento de Infraestructura (en adelante PMI) del Area Servicios Generales (en adelante ASG) y que se realizaron de abril a noviembre del 2014 para llevar a cabo trabajos en varias edificaciones de la CNFL (impermeabilización de cubiertas, vigas, canoas y loza, cambio de láminas de zinc, acrílicas, botagua y bajantes, reparación de repello y alero, lavado a presión, aplicación de solución fungicida, selladores y pintura en muros, fachadas y cubierta, cambio y reacomodo de tuberías y cañuelas, instalación de cielo raso suspendido y luminarias, sustitución de precintas y construcción de cajas de registro), se determinó lo siguiente: **A.1 RECURSO HUMANO** El personal del PMI se dedica prácticamente a los mantenimientos menores y un aspecto que llama la atención es porque algunos de los trabajos citados no fueron realizados con ese recurso, considerando la cantidad que se tiene para las labores que corresponden a la parte civil. Es importante señalar que de acuerdo con la información suministrada en los correos electrónicos del 10-12-14 y 11-12-14 por el encargado del PMI al

auditor que realizó el estudio (en adelante Auditor), de los 27 funcionarios que tiene el PMI, cuatro se dedican a labores eléctricas (un coordinador, dos técnicos y un ayudante), tres a aires acondicionados (un encargado, un operario y un ayudante) y 14 a mantenimientos civiles menores (un coordinador, tres encargados de cuadrillas y once trabajadores entre operarios y ayudantes).

También se observó que en algunos mantenimientos menores como la instalación de un llavín y el cambio de celosía en un sanitario, se evidencia la falta de disposición del personal del PMI que realizó esos trabajos.

CAUSA

La mayor parte del personal de la cuadrilla civil podría no tener la idoneidad que se requiere para la realización de los trabajos citados.

En correo electrónico del 07-01-15, el encargado del PMI le manifestó Auditor lo siguiente:

…

"Ya específicamente en lo que a cuadrillas corresponde se da lo siguiente:

- ***Cuadrilla Eléctrica: 4 funcionarios.***

En el grupo del campo eléctrico el 75 % de los funcionarios (3 de 4 colaboradores) cuentan con experiencia y habilidades para el campo de acción de mantenimientos en eléctricos en edificios. Dos de ellos tienen formación técnica (uno es Egresado del INA y el otro Egresado Técnico Fidelitas), el tercero a través de los años adquirió la experiencia y habilidad para realizar los trabajos que requiere el área. El otro funcionario tiene cursos del INA en electricidad, pero su conocimiento es muy básico y requiere supervisión.

- ***Cuadrilla Aires Acondicionados: 3 funcionarios.***

En la cuadrilla de aires acondicionados solo una persona de los tres que la conforman tiene formación técnica en aires acondicionados (Egresado del INA), los otros dos le brindan apoyo y han ido aprendiendo actividades básicas dentro del campo de mantenimiento de aires acondicionados.

- ***Cuadrillas campo civil: 14 funcionarios.***

Ya en el campo de las cuadrillas civiles se da una situación más compleja, por ejemplo solo uno de los funcionarios tiene formación como maestro de obras en el INA (un encargado), y los otros dos encargados y un trabajador de cuadrilla son los

que cumplen con experiencia y ciertas habilidades. Más allá de ellos el resto de los colaboradores tienen algunas características o experiencia y solucionan problemas muy básicos y presentan cierto grado de limitación. Por lo tanto, solo 4 de los 14 funcionarios cuentan con la experiencia y habilidad necesaria y de estos cuatro solo uno es egresado del INA como se indicó anteriormente.

Las cuadrillas están conformadas por personal que en algún momento realizaban labores misceláneas básicas en otras dependencias como es el caso de Servicios Generales (tareas de limpieza o misceláneas), además de otros que cuando se les contrató inicialmente en la CNFL realizaban labores de misceláneas como peón o chofer, y no han tenido un crecimiento en cuanto a formación técnica y presentan una baja escolaridad".

La capacitación que han recibido los funcionarios es muy aislada y puntual, máxime en el campo civil, donde se presenta la mayor debilidad. En algunos se les ha impartido charlas de alguna empresa sobre un tema en específico a la cual no pueden asistir todos porque no se puede descuidar las actividades diarias del área. Por lo tanto, la capacitación externa ha sido muy poca y en sitio dependiendo del trabajo asignado el profesional le da indicaciones específicas, claro está que los tipos de trabajo que desarrollan no son de gran dificultad técnica.

La mayor parte de los mantenimientos que se contratan en el Área de Mantenimiento de infraestructura del Departamento de Obras Civiles, si el área contara con el personal con la formación, experiencia y habilidades que se requieren, es mi criterio que no podrían hacerse en su mayoría con personal CNFL, ya que varios se deben realizar de manera simultánea y desarrollarse en un tiempo específico; además, que para realizarlos en algunos casos se requieren de equipo especializado.

Los trabajos que se realizan a través de contrataciones, tienen un nivel de complejidad alto y requieren de una logística importante. Además, dentro de esos mantenimientos existen algunas actividades críticas que requieren hacerse en horas no hábiles o fines de semana, por lo tanto, si se realiza con personal de la CNFL a pesar de que este contara con la formación, experiencia y habilidades que se requieren, en muchos de los casos se debería pagar horas extras, por lo que es posible que se tendría un mayor costo para la CNFL. Otro punto importante es que no se puede descuidar otras actividades de carácter operativa de solución inmediata que se dan constantemente en las instalaciones de la CNFL.

Los trabajos que se contratan ameritan un mayor grado de experiencia en su ejecución además de que el costo puede ser menor ya que el personal de

CNFL tiene un costo operativo más alto. Por otra parte, hay que tomar en cuenta que en estos momentos el Área de Mantenimiento en varios casos no cuenta con el personal con el perfil idóneo y conocimiento para realizar una serie de actividades de complejidad, por factores tales como: su escasa formación y conocimiento, unido a asuntos relacionados con la edad y condiciones de salud específicas de cada uno de ellos.

RECOMENDACIÓN

2) Evaluar la conveniencia de gestionar la capacitación que requieren los que no cuentan con el perfil idóneo para las labores que realizan, en el caso que la Administración considere la necesidad de seguir realizando algunos mantenimientos con personal del PMI, de manera que también puedan efectuar algunos de los trabajos que en la actualidad se contratan.

RESPUESTA

En la nota 3240-0104 del 27-03-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Analizar las necesidades de capacitación de los funcionarios del PMI de acuerdo con el perfil idóneo para el cumplimiento de sus funciones del proceso y así determinar brecha existente.	*Jefe del PMI*	*junio a diciembre 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

En correo electrónico del 13-07-2015, la jefatura del PMI le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"…*referente a capacitación, A.1 RECURSO HUMANO, RECOMENDACIÓN 2, le indico que la a fecha se encuentra pendiente, el plazo de ejecución es hasta diciembre del 2015 por lo complejo del tema y donde se requiere tener un panorama claro referente a las condiciones actuales del personal, su brecha y el mecanismo para cerrarlo (Cursos o Programa del INA, cursos en otras entidades estatales o privadas.*

Si deseo aclarar que dicho tema se ha tratado con el Sr. Francisco Soto Lara, Sr. Carlos Fernandez Flores y Sr. Marvin Céspedes, en al menos 02 reuniones, sin embargo, no existe evidencia escrita".

C) PROCEDIMIENTOS ESCRITOS

OBSERVACIÓN

El PMI no tiene procedimientos escritos que incluyan las principales actividades que desarrollan, se cuenta con borradores que están en la etapa de análisis. En la intranet en la página de Análisis Administrativos se localizan los Procedimientos: "Mantenimiento de Edificios Efectuado con Recursos Internos" y "Mantenimiento o Reparación de Edificios Efectuado por Empresas Particulares", elaborados el 29-06-07 por la Sección Servicios Generales, que anteriormente era la encargada de los trabajos citados. Los documentos citados podrían estar desactualizados y además, no los utiliza el AMI.

CAUSA

En correo electrónico del 11-12-14, el encargado del AMI le manifestó al Auditor lo siguiente:

"Los procedimientos de mantenimiento de las instalaciones de la CNFL se encuentran en etapa de análisis y se cuenta con borradores (esto se está analizando entre la jefatura del Depto., asistente de la dirección y mi persona). A la fecha no se ha terminado dichos documentos porque se debió hacer un paréntesis en esta actividad para enfocarse más a las actividades relacionadas con la programación de las obras a ejecutar en el último cuatrimestre del 2014 en el cual se debía utilizar el sistema Merlink del cual no se tenía experiencia, a la presentación a la Gerencia de las funciones y personal del área y departamento, y otros informes solicitados de diferente índole.

Se estima que en el primer cuatrimestre del 2015 se podría presentar los documentos a Análisis Administrativo".

RECOMENDACIÓN

Efectuar el seguimiento requerido, que permita verificar si las labores necesarias para terminar los procedimientos del PMI se concluyan en un plazo razonable, de manera que los documentos respectivos sean aprobados por las instancias definidas en la CNFL para esos efectos.

RESPUESTA

En la nota 3240-0104 del 27-03-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Analizar las actividades llegadas a cabo por el PMI para brindar el servicio de mantenimiento a las edificaciones de la CNFL	*Encargado PMI*	*Abril a marzo 2016*

y con base en esto elaborar los procedimientos respectivos del proceso.		

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
En correo electrónico del 13-07-2015, la jefatura del PMI le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"Los procedimientos se revisaran más tardar en el próximo mes de agosto".*

2. Nota 1001-0260 enviada el 26 de agosto
ASUNTO: *actividades de conservación y reforestación*
DIRIGIDO: Unidad de Sostenibilidad

RESULTADOS OBTENIDOS
De 31 recomendaciones formuladas, 29 fueron atendidas y 2 se encuentra en ese proceso.

A) FINCAS PAS
OBSERVACIÓN
En relación con el establecimiento de prácticas ambientales sostenibles (en adelante PAS) por parte de la CNFL en fincas de particulares ubicadas en las cuencas de interés, se determinó lo siguiente: **A.1 CONVENIOS** Se determinó que a setiembre de 2014 en la cuenca de Aranjuez, el 100% de las fincas PAS carecían de un convenio para que el personal de la CNFL efectuara labores en las mismas. Lo anterior, a pesar de que los trabajos relacionados con el análisis de aguas residuales, fabricación de biodigestores, biojardineras y reforestación, así como el aporte de materiales y de mano de obra para el asesoramiento respectivo, se habían iniciado desde hace más de dos años. Por ejemplo se citan los casos de las fincas de Daniel Marín U. y Timoteo Salas V.

CAUSAS
En correo electrónico del 17-09-14, el coordinador del área de cuencas (en adelante Coordinador) del Departamento Recursos Naturales (DRN) le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

"…Se ha trabajado de buena voluntad con los productores, además, a pesar de la solicitudes que se han remitido a los compañeros, responsables de esta actividad se termina dejando para después ya que es más de elaboración de documentación que de la asesoría que se brinda, por lo que la elaboración y firma de los convenios no los han elaborado y firmado oportunamente…".

"…En el inicio del proceso de PAS, no se tenía muy claro el proceso y poco a poco se fueron definiendo las pautas a seguir en lo que respecta a fincas PAS, además de que hubo un tiempo en donde el formato del documento de PAS (convenio) estaba siendo analizado y revisado por parte de legal lo cual implicó que se trabajará sin la firma del mismo…. Somos conocedores que todos convenios en los cuales se trabaja no han sido firmado, sin embargo, estamos realizando acciones para que la situación no se presente...".

RECOMENDACIÓN

Solicitar por escrito a los funcionarios que correspondan, la confección de los convenios que están pendientes de realizar. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se suscriban con los respectivos finqueros.

RESPUESTA

En la nota 2500-0052 del 24-03-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Girar instrucciones al Coordinador de Proceso y encargado de cuencas para realizar la corrección de los contratos.	*Jefatura de Área Gestión Ambiental y Recursos Naturales.*	*13 de marzo 2015*
Formalización de Contratos pendientes de firma por cualquiera de las partes.	*Coordinador de Proceso de Recursos Naturales, Colaborador designado Encargado de Cuencas.*	*13 de abril 2015*
Revisar e informar al superior inmediato, en el informe mensual, la inclusión y vigencia de los contratos PAS.	*Coordinador de Proceso de Recursos Naturales.*	*Inicia con el informe de abril, y reporta de forma mensual hasta la conclusión de los contratos.*
Incluir la revisión de vigencia de contratos PAS-CNFL como una	*Encargado de Control Interno del Proceso de Recursos Naturales.*	*27 de marzo 2015*

actividad del Plan de Control Interno.		

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico de 10-07-2015, el encargado de cuencas le comunicó al Auditor lo siguiente: *"De acuerdo con la reunión del día de ayer y la revisión de expedientes de fincas PAS en lo que respecta a la firma de convenios se encuentra en la siguiente situación:* *Microcuenca río La Balsa* *Pendiente de firma:* *Joaquín Barquero* *Pendiente de entrega de notas de cierre:* *Erick Cerdas* *Dagoberto Rojas* *Subcuenca Virilla* *Pendiente de firma:* *Grupo Nación* *Hospicio de Huérfanos* *Jack Lamm* *Manuel Macaya* *Klever Méndez* *Federico Meneses* *Pendiente de entrega de notas de cierre:* *Jorge Piza (reforestación)* *Inversiones Rokka (pastos)* *Cuenca Aranjuez* *Los convenios se encuentran firmados…".*

G) INVENTARIOS
OBSERVACIÓN
Con respecto a los mecanismos implementados por el DRN en el vivero de Dulce Nombre de Coronado para controlar las existencias de árboles y plantas, se determinó lo siguiente: a) En inventario físico realizado el 23-10-14, se determinó que existen diferencias significativas con respecto a las cantidades registradas en la base de datos del servidor N. A continuación se indican algunos casos como ejemplo.

Especie de árbol	Base de datos	Inventario	Diferencia
Anona	2204	0	-2204
Bijarro	-88	3174	3086
Caoba	4063	0	-4063
Cedro nogal	5201	0	-5201

b) Se observó que los informes trimestrales que envía el DRN a la Dirección Ambiental no coinciden con la información que se tiene registrada en la base de datos del servidor N al 23-10-14. Seguidamente se detalle esta situación.

	Informe	Base de datos	Diferencia
Producción árboles I trimestre 2014	33251	48016	14765
Producción árboles II trimestre 2014	11241	0	-11241
Producción árboles III trimestre 2014	19295	0	-19295
	Informe	Base de datos	Diferencia
Producción plantas I trimestre 2014	5924	12032	6108
Producción plantas II trimestre 2014	3970	0	3970
Producción plantas III trimestre 2014	2786	0	2786

	Informe	Base de datos	Diferencia
Producción árboles y plantas I trimestre 2014	2232	1959	-273
Producción árboles y plantas II trimestre 2014	7064	1193	-5871
Producción árboles y plantas III trimestre 2014	23487	1754	-21733

c) Según lo indicó verbalmente el encargado del vivero, hace como seis meses que no se efectúa un recuento físico de las existencias de plantas y árboles.

d) No poseen un registro para controlar los tamaños de las diferentes especies de árboles y plantas que se ubican en el vivero.

CAUSAS

En correo electrónico del 07-11-14, el Encargado le manifestó al Auditor lo siguiente:

"…En cuanto las diferencias que están encontrado en la base obedece a que este año partir junio, venimos trabajando una nueva base de Datos, la idea es que nos ayude a llevar mejor los inventarios y que sea totalmente accesible a la personas que están involucrados con la venta de árboles, donde puedan fácilmente conocer las existencias del vivero. Por lo que en este momento, nos tomas haciendo pruebas y mejoras en ella...

El problema que encontraste es que a la hora de introducir datos las especies en el resumen no estaban ligadas por que no reflejaban la cantidad, ose escribieron mal en algunos caso. Lo que se solucionó en la base actual, sin embargo tenemos todavía que hacer ajustes con los datos se han venido trabajando…

Como explique la base de datos tiene diferencias por que aún falta por digitar información por eso tenemos valores negativos, significa que salieron del inventario sin tener un respaldo en la producción, por eso no hay concordancia con los informes, porque aun fatal en la UPAZ ingresar datos, la base de Datos y en dulce nombre hacer ajustes al inventario para que haya un ligamen entre estos dos. Por lo tanto, hemos venidos manejando inventarios físicos en el transcurso de estos meses, para rindiendo los informes. Esperamos para el cierra del año tener totalmente depurada la Base pueda ser vista desde N y refleje la situación de los viveros en cuanto a producción, para que los interesados puedan tomar la información de primera mano con la concordancia necesaria entre la información suministrada…".

RECOMENDACIÓN

2) Establecer la práctica de que mensualmente se realicen inventarios físicos donde se incluyan, entre otros aspectos que la Administración considere pertinente, la especie, así como la cantidad y tamaño de las plantas y árboles que se custodian en los viveros y que los mismos se concilien con los registros que se indican en base de datos del servidor N. Además, mantener evidencia documental de este proceso.

RESPUESTA

En la nota 2500-0052 del 24-03-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Girar instrucciones sobre la venta de árboles y plantas, según la recomendación de la auditoría.	*Jefatura de Área Gestión Ambiental y Recursos Naturales.*	*16 de marzo 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de la base de datos en servidor N y el archivo: *"control árboles Coronado"* del 22-07-2015, se determinó que a pesar de que se actualiza diariamente las existencias en un archivo en Excel, no se documentan periódicamente inventarios físicos de árboles y plantas donde se especifique la especie, cantidad y tamaño de las mismas.

3. Nota 1001-0262 enviada el 31 de agosto
ASUNTO: *actividades de conservación y reforestación*
DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS
De 5 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 2 se encuentra en ese proceso.

A) CESION DE DERECHOS PATRIMONIALES DEL LIBRO
OBSERVACIÓN
En correos electrónicos del 10-12-14, los jefes de la Dirección Ambiental y del DRN le comunicaron la Auditor que no habían cedido los derechos patrimoniales de la obra. No obstante, el 19-09-12 los cuatro autores del libro de los cuales tres son funcionarios de la CNFL, firmaron el *"Contrato de Edición y Licencias sobre Derechos de Autor"* de la Obra *"Árboles y Arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica"* (en adelante CONTRATO) con INBIO por un periodo de cinco años, el cual entre otros aspectos, indica lo siguiente: "*PRIMERA- OBJETO: Los AUTORES otorgan licencia exclusiva de uso, transformación, traducción, adaptación, reproducción, distribución y edición al Inbio sobre la obra en cualquier país del mundo y bajo cualquier modalidad ya sea física, digital, audiovisual, por medios electrónicos (CD o DVD) o en cualquier otro formato creado o por crearse"* *"SEGUNDO- AUTORIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS: …, los AUTORES se comprometen a no ceder ni afectar ninguno de los derechos que han licenciado al Inbio mientras el presente contrato estuviere vigente. Los AUTORES garantizan al INBIo el ejercicio pacífico de los derechos de autor asociados a la obra que por el presente contrato están licenciando; y por ende se comprometen a indemnizar y eximir de toda responsabilidad al INBIo de y en contra de cualquier reclamo, demanda juicio, conflicto, acción legal, perdidas, daños, perjuicios, pasivos, responsabilidades, derivados de la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros, relacionados con la obra".*

"TERCERO- CONTRAPRESTACION: …Los AUTORES percibirán como remuneración o contraprestación una suma de dinero equivalente al 2.5% pagadero a cada uno de ellos del monto recibido por INBIo y según sus registros contables, de las ventas realizadas de lo obra y cuyo pago y liquidación se realizará anualmente entre los meses de mayo a julio o en otros periodos que acuerden las partes".

"SEXTA- EXPLOTACION Y DISTRIBUCION: El INBIo queda debidamente autorizado por los AUTORES para establecer libremente el precio de venta al público de los ejemplares de que consta esta edición, realizar el proceso de comercialización de conformidad con sus intereses, así como cualquier tipo de plan de distribución, donación u otros".

Sobre el particular, la Asesoría jurídica (en adelante AJ) con memorando 2201-286 del 01-12-14 emite el siguiente criterio:

"…cuando se habla de obras realizadas por funcionarios públicos, el tema es diferente. De acuerdo a lo establecido en el Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, existe una presunción legal de transferencia de derechos sobre las obras realizadas por funcionarios públicos; por lo cual en este caso el empleador será el titular de los ***derechos patrimoniales*** *y por consiguiente a la CNFL le corresponde el derecho exclusivo de utilizar la obra literaria respectiva.*

El artículo 16 del Reglamento a la Ley N° 6683 señala textualmente:

"ARTÍCULO 16. En las obras creadas para una persona natural o jurídica, en cumplimiento de un contrato de trabajo o en ejercicio de una función pública, el titular originario de los derechos morales y patrimoniales es el autor, ***pero se presume, salvo pacto en contrario, que el derecho patrimonial o de utilización ha sido cedido al empleador o al ente de Derecho Público,*** *según los casos, en la medida necesaria para sus actividades habituales en la época de la creación de la obra, lo que implica, igualmente, la autorización para divulgarla y para defender los derechos morales en cuanto sea necesario para la explotación de la misma." (Resaltado no es original).*

Esto quiere decir que a pesar de que existe un contrato entre los autores y el INBIO para que aquellos reciban una remuneración por la explotación de la obra, los derechos sobre la explotación de la obra se presume son de la CNFL (ya que nunca hubo un pacto por escrito para establecer esto), y por lo tanto es la CNFL la que tiene que decidir sobre el tema de remuneración sobre la explotación de la obra.

Finalmente, siendo la CNFL titular de los derechos patrimoniales de esta obra, es importante analizar cuáles son exactamente los derechos que se tienen. El artículo 16 de la Ley N° 6683 menciona, entre otros derechos, los siguientes: reproducción de la obra; traducción a cualquier idioma de la obra; adaptación en películas, videos, fonogramas; comunicación al público; distribución; y la disposición al público de las

obras."

Conviene señalar que en relación con el punto "TERCERO" en la nota DG-202 del 26-11-14 dirigida a José Pablo Cob B., el Director General del INBIO indica:

"…declaro bajo fe de juramento que desde que se emprendió el compromiso de elaborar el libro "Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica", se estableció la renuncia de los señores: CARLOS ROSAS VARGAS, ALVARO CASTILLO CASTILLO Y MARCO MONTERO SOLIS; todos funcionarios de su representada a percibir ingresos económicos por concepto de derechos de autor y a los ingresos producto de la venta del mismo, tanto en la CNFL como la ventas del INBIo…".

Debido a esta declaración el Auditor solicito el criterio a la AJ y con memorando 2201-290 del (DJI) indica:

"La nota enviada el 26 de noviembre por parte del Director General del INBIO, el señor Randall García Víquez al Director Ambiental de la CNFL, el señor José Pablo Cob no modifica lo previamente indicado a través del criterio jurídico del pasado lunes 1° de diciembre.

El hecho que el señor García envíe una nota para "aclarar" que los autores del libro "Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica" (en adelante "la obra") habían renunciado a percibir ingresos económicos por concepto de derechos de autor y producto de la venta de la obra, no significa que se puede deslegitimar el contrato celebrado entre el INBIO y los 4 autores de la obra (J. Francisco Morales, Marco Vinicio Montero Solís, Álvaro Castillo Castillo y Carlos Rosas Vargas)…".

…

Por lo tanto y como se explicó anteriormente por medio del criterio jurídico del 1° de diciembre, es la CNFL el titular de los derechos patrimoniales de la obra, y la única entidad con potestad de negociar los derechos de utilización de la misma".

Sobre el particular, esta Auditoría considera que los autores a través de la firma del contrato citado cedieron los derechos patrimoniales del libro al INBIO sin tener la potestad respectiva.

También es importante mencionar que de los tres funcionarios citados, dos tienen contrato de dedicación exclusiva vigente.

CAUSAS
En correo electrónico del 24-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente: *"…No, no hemos recibido remuneración alguna, y en conversaciones desde el inicio fue nuestra posición, no recibir dinero alguno, siendo funcionarios públicos y por ética profesional, lo consideramos así...".* *"…Quedó pendiente de entrega un addendum en el que se corroborara que para el caso nuestro (funcionarios de la CNFL) no recibiríamos ninguna regalía por derechos de autor, el addendum al final no se hizo, por ello, hemos pedido al Director del INBIO, que envíe una carta en la que se corrobore que no hemos recibido dinero en absoluto por esos derechos, y no era nuestra intención en ningún momento hacerlo...".* *"…Era la figura que ellos acordaron, repito no somos vendedores y las reglas eran esas, se debe recordar que el acuerdo del convenio era hacer una guía, la misma que era para facilitar a entidades y gente en general, fue propuesta nuestra (de los que participamos en la elaboración del libro, desarrollar UN LIBRO y ponerlo a la venta, para generar ganancias a la CNFL, como valor agregado...".* *"…Nuevamente, no somos vendedores, las recomendaciones del costo del libro fue consultada a otras personas además de INBIO, y el costo se estableció siguiendo las recomendaciones, para evitar que un sobrecosto, significara su no venta…".*

RECOMENDACIÓN
4) Solicitar por escrito a la AJ, que analice si los autores del libro infringieron algún tipo de responsabilidad administrativa por haber suscrito el CONTRATO, pues los derechos patrimoniales del libro le pertenecen a la CNFL y dos de ellos tienen contrato vigente de dedicación exclusiva. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

RECOMENDACIÓN GENERAL
Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, los cuales se detallan en la nota 1001-0062-2015 dirigida a la Unidad de Sostenibilidad con copia a la Gerencia General, es conveniente que la Administración determine si existe responsabilidad administrativa por parte de algún funcionario de la CNFL por incumplimiento de las labores asignadas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas respectivas.

RESPUESTA PARA LAS DOS RECOMENDACIONES
En la nota 2001-0212 del 16-03-2015 se indicó:

"Esta Gerencia remitió nota a la Asesoría Jurídica Empresarial 2001-0211-2015 la cual se adjunta, con el fin de que se analicen los hechos señalados en el informe y nos remitan el criterio legal respectivo".

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
Mediante correo electrónico del 30-07-2015, el asesor gerencial le manifestó al Auditor que se realizará una reunión con la Unidad Talento Humano para analizar el caso de los dos funcionarios de la CNFL que pudieron haber infringido el contrato de la dedicación exclusiva.

4. Nota 1001-0285 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO: *compra de activos, materiales, equipos y herramientas*
DIRIGIDO: Área Proveeduría Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

5. Nota 1001-0286 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO: *compra de activos, materiales, equipos y herramientas*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

ÁREA FINANCIERA

1. Nota 1001-0252 enviada el 24 de agosto
ASUNTO**:** *administrar recursos financieros (conciliaciones bancarias)*
DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2. Nota 1001-0253 enviada el 24 de agosto
ASUNTO**:** *administrar recursos financieros (conciliaciones bancarias)*
DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Nota 1001-0216 enviada el 31 de julio
ASUNTO**:** *contratación Administrativa*
DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2. Nota 1001-0217 enviada el 31 de julio
ASUNTO**:** *promover e implementar equipos de mejora continua*
DIRIGIDO: Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas se encuentran en proceso de aplicación.

A) TRATAMIENTO DE RIESGOS
OBSERVACIÓN
No se está aplicando adecuadamente la acción para evitar la materialización del riesgo denominado *"Facilitadores o administradores sin la competencia necesaria para administrar los EMC",* por las siguientes situaciones: a) El plan de tratamiento en el 2013 no mostró avance y al 29-09-14 es de un 30%. b) Las acciones llevadas a cabo no se respaldan documentalmente. c) Los equipos de mejora continua (en adelante EMC) carecen de facilitadores (personas encargadas de capacitarlos y retroalimentarlos).

d) El encargado de los EMC (en adelante Administrador), así como los facilitadores no han recibido capacitación en los últimos 23 meses.

CAUSA

En correos electrónicos del 29-09-14 y 06-10-14, el Administrador le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

29-09-14
"...A la fecha se está trabajando sin facilitadores, por lo que personalmente he instruido a los miembros de los nuevos equipos en la metodología para el desarrollo de los proyectos de mejora.
No hay una evidencia específica para este tema, ya que conforme se han ido realizando las reuniones con los nuevos EMC se ha ido explicando la metodología...".

06-10-14
"...no se habían designado. Fue hasta la reunión con don Víctor del pasado 26 de setiembre cuándo él indica que este rol debe ser asumido por los gestores del SGI, pero no sin antes propiciar una capacitación de mi parte hacia ellos...".

RECOMENDACIÓN

1) Implementar las acciones de tratamiento que consideren convenientes, para evitar la materialización del riesgo *"Facilitadores o administradores sin la competencia necesaria para administrar los EMC".* Asimismo, aplicar el seguimiento respectivo que permita medir su avance y mantener respaldo documental de las gestiones llevadas a cabo.

RESPUESTA

En la nota 7320-0102 del 19-12-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1- Definir el grupo de facilitadores que dará apoyo a las iniciativas que se desarrollen como EMC	*Administrador del programa de EMC*	*1- 11 de febrero de 2015*
2- Coordinar con la Sección Capacitación el diseño de las necesidades de capacitación para los facilitadores de los EMC		*2- 31 de marzo de 2015*
3- Implementar la capacitación al grupo de facilitadores designado"		*3- 30 de junio de 2015*

RECOMENDACIÓN
2) Asignar facilitadores en los EMC tal como lo estable la normativa vigente y documentar las acciones realizadas.

RESPUESTA
En la nota 7320-0102 del 19-12-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1- Nombrar facilitadores en las nuevas iniciativas que se desarrollen tal cual lo establece el apartado 6.9 del procedimiento de EMC"	*Administrador del programa de EMC*	*1- 30 de junio de 2015*

RECOMENDACIÓN
3) Solicitar a la Sección Capacitación el presupuesto requerido para formar facilitares de los EMC y aplicar el seguimiento respectivo, para que el mismo sea suministrado en un tiempo razonable.

RESPUESTA
En la nota 7320-0102 del 19-12-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1- Solicitar a la Sección Capacitación el presupuesto para la formación de facilitadores"	*Administrador del programa de EMC*	*1- 31 de marzo de 2015*

B) PROGRAMA DE TRABAJO
OBSERVACIÓN
El Administrador carece de un programa de trabajo que le permita conocer las fechas en que los EMC deben presentar los informes de avance de las ideas planteadas a la Administración. Conviene mencionar que al no disponer del mecanismo citado se imposibilita aplicar el seguimiento para verificar el cumplimiento del mismo.

CAUSA
En correo electrónico del 20-10-14, el Administrador le manifestó al Auditor lo siguiente: *"...Para el caso de las ideas del 2014 había un cronograma general, pero por todas*

las situaciones que se han presentado no se ha podido ejecutar de manera uniforme; sino que cada equipo ha ido avanzando según las circunstancias pero sin fechas claras. Ahora bien, tras el visto bueno de don Víctor en que se continúen las ideas, el cronograma debo revisarlo y adecuarlo ya que todas las propuestas deben estar listas al mes de marzo del 2015...".

RECOMENDACIÓN

Elaborar un programa de trabajo que contemple como mínimo los plazos en que los EMC deben presentar los informes de avance de las ideas planteadas a la Administración. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para verificar su cumplimiento y mantener evidencia documental de las acciones realizadas.

RESPUESTA

En la nota 7320-0102 del 19-12-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1- Solicitar a cada uno de los 5 EMC vigentes el plan de trabajo de cada uno para las etapas pendientes de desarrollo	*Administrador del programa de EMC*	*1- 30 de enero de 2015*
2- Consolidar un único cronograma de trabajo general para dar seguimiento a las iniciativas en desarrollo"		*2- 27 de febrero de 2015*

C) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACIÓN

El procedimiento denominado *"Equipos de mejora continua"* se mantiene en proceso de revisión por parte de la Gerencia General, debido a que el mismo no se actualiza desde el 22-05-06.

CAUSA

En correo electrónico del 29-09-14, el Administrador le manifestó al Auditor lo siguiente:

"... 1. A finales del año 2012 yo asumo la administración del programa de equipos de mejora continua y encuentro que hay en proceso de aprobación una actualización de este documento -en Gerencia- pero no se obtuvo respuesta.

2- Durante el año 2013 realizo una revisión de la documentación, basándome incluso en el borrador existente, y se envía nuevamente para aprobación a Análisis

Administrativo; pero por la institucionalidad del programa de equipos de mejora, lo remiten para revisión y aprobación a la Administración Superior (anterior). Tampoco se obtuvo respuesta".

RECOMENDACIÓN
Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento *"Equipos de mejora continua"* sea actualizado y aprobado en un plazo razonable. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones realizadas.

RESPUESTA
En la nota 7320-0102 del 19-12-14 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1- Enviar la documentación pertinente a la Gerencia General para su asignación y revisión *2- Coordinar con el encargado de la revisión documental en la Gerencia General, el estado del trámite de oficialización de la documentación"*	*Administrador del programa de EMC*	*1- 19 de diciembre de 2014* *2- 30 de enero de 2015*

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En correo electrónico del 21-07-2015, el Administrador le manifestó al auditor encargado de este seguimiento lo siguiente: *"A la fecha, no se ha podido continuar con el programa equipos de mejora continua. Adjunto informe con lo que se alcanzó en su momento y estamos a la espera de revisar el tema con don Victor para reactivarlo."* **Como complemento aportó el *"Informe de situación de los EMC 2014-2015"*, donde detallan las razones por las cuales no ha se ha podido atender las recomendaciones planteadas en este informe.**

3. Nota 1001-0269 enviada el 31 de agosto
ASUNTO**:** *contratación Administrativa*
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 12 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

4. Nota 1001-0270 enviada el 31 de agosto
ASUNTO**:** *contratación Administrativa*
DIRIGIDO: Área Proveeduría Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

5. Nota 1001-0271 enviada el 31 de agosto
ASUNTO**:** *contratación Administrativa*
DIRIGIDO: Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

6. Nota 1001-0275 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO**:** *pagos a proveedores*
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 7 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

7. Nota 1001-0276 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO**:** *pagos a proveedores*
DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

8. Nota 1001-0289 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO**:** *asesorar jurídicamente a la empresa para la toma de decisiones*
DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

ÁREA RECURSOS HUMANOS

1. Nota 1001-0254 enviada el 24 de agosto
ASUNTO: *declaración Jurada de bienes*
DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2. Nota 1001-0284 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO: *implementación de la salud ocupacional*
DIRIGIDO: Área Salud y Seguridad Laboral

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 6 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

ÁREA EGRESOS

1. Nota 1001-0302 enviada el 08 de setiembre
ASUNTO: *desarrollar campañas y acciones publicitarias*
DIRIGIDO: Área Presupuesto

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada fue atendida.

2. Nota 1001-0304 enviada el 09 de setiembre
ASUNTO: *desarrollar campañas y acciones publicitarias*
DIRIGIDO: Área Presupuesto

RESULTADOS OBTENIDOS
De 10 recomendaciones formuladas, 7 fueron atendidas, 1 está en ese proceso y 2 se encuentran pendientes de aplicar.

…

B) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO
OBSERVACIÓN
El procedimiento denominado *"Publicación de suspensiones de servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita"* (en adelante Procedimiento) se mantiene el proceso de revisión por parte del DPRP, debido a que el mismo no se realiza desde el 07-08-08.

CAUSAS
En correo electrónico del 01-12-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la Auditora lo siguiente: *"Atendiendo una solicitud de Análisis Administrativo, los procedimientos se actualizarán en forma individual. De momento estamos trabajando el de la Contratación de medios radiales y Tv para difusión de pauta informativa /publicitaria, que esperamos terminar en lo que resta del 2014. El procedimiento a que Usted hace referencia podría estar para el primer trimestre del 2015".*

RECOMENDACIÓN
Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento *"Publicaciones de suspensión del servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita sea actualizado y aprobado en un plazo razonable".* Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

RESPUESTA
En la nota 2400-0017 del 04-05-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se efectuará la revisión respectiva de "Publicación de Suspensiones de	*Marlene Oviedo*	*Incia: 28 de abril* *Final: 15 de mayo*

Servicios Eléctricos, incluido en Manual de Procedimiento e Instructivos de Prensa y Relaciones Públicas", para verificar su funcionalidad y aplicación".		

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
Los aspectos planteados en la recomendación a la fecha del seguimiento, no han sido atendidos. Al respecto, en correo electrónico del 15-07-15 una funcionaria (Marlene Oviedo Rivera) de Comunicación Empresarial, manifestó lo siguiente: ***"…****El procedimiento se revisó y se encontró que esta desactualizado, sin embargo, por indicaciones de Análisis Administrativo, aún no se están realizando cambios en los procedimientos…".*

…

F) ENCUESTAS DE OPINIÓN
Mediante la revisión de la información correspondiente, se determinó que no se están realizando encuestas de opinión relacionadas con las campañas publicitarias que realiza la CNFL.

CAUSA
En correo electrónico del 02-12-14, el encargado del Área Mercadeo Empresarial de Gestión Estratégica le manifestó a la Auditora lo siguiente: *"...este año no fue posible realizar un estudio para evaluar el impacto de las campañas publicitarias, principalmente por no contar con el contenido presupuestario necesario para hacerle frente a este estudio. Te comento que en una reunión que se sostuvo con la Gerencia General y los asesores de la misma, se comentó sobre la importancia de evaluar el efecto de las campañas publicitarias, a profundidad, que elabora la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, los cuales son comunicados por diferentes medios (Prensa Escrita, TV, Redes Sociales, entre otros) y por tal razón se incluirá dentro del Plan de Trabajo de Mercadeo Empresarial el análisis de las mismas para el año 2015".*

RECOMENDACIÓN
Coordinar con Gestión Estratégica la elaboración de encuestas de opinión relacionadas con las campañas publicitarias, las cuales van a permitir medir su

efectividad e impacto en los clientes con la finalidad de mejorar la gestión del DPRP. Asimismo, mantener evidencia documental de las gestiones realizadas.

RESPUESTA

En la nota 2400-0017 del 04-05-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realizarán consultas a empresas especializadas en estudios de imagen empresarial, y manejo de Planes Publicitarios para sobre una base técnica tomar decisiones relacionadas con el tipo de campaña(s) que requiere la CNFL para mejorar su imagen y la relación con sus públicos".	*Ricardo Zamora*	*Inicio: Abril 2015* *Final: Abril 2016*
"Se requiere de la contratación de un especialista en publicidad con experiencia y profesional que provea el criterio necesario"	*Ricardo Zamora*	*Inicio: Abril 2015* *Final: Junio 2015*
"Se consultará y coordinará con el área de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial para utilizar los estudios que se realicen desde esa dependencia".	*Ricardo Zamora*	*Inicio: Abril 2015* *Final: Abril 2016*

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Se determinó que los aspectos planteados en la recomendación a la fecha del seguimiento, no han sido atendidos. Al respecto, en correo electrónico del 17-07-15 un funcionario *(Ricardo Zamora Zumbado)* de Comunicación Empresarial, manifestó lo siguiente:

"En conversación con el señor Arnaldo González Troz, se nos indicó que pueden incluir preguntas en el próximo estudio de este año (último trimestre) y se incluyó en el nuevo presupuesto del 2016 la elaboración de encuestas".

G) TRATAMIENTO DE RIESGOS

OBSERVACIÓN

Se determinó que el riesgo *"Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido"* del subproceso relacionado con *"Desarrollar campañas y acciones publicitarias"*, no dispone de un plan de tratamiento para administrarlo.

CAUSA

En el correo electrónico del 24-10-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"A la fecha la actualización del Manual Prensa y Relaciones Públicas está en coordinación de Gina Rojas con Análisis Administrativo, es la acción de mejora para administrar este riesgo".

RECOMENDACIÓN

Girar instrucciones a quien corresponda, para que coordine con la encargada de Gestión Integral de Riesgos la elaboración del plan de tratamiento para el riesgo *"Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido".* Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para implementar las acciones que se definan en los plazos correspondientes.

RESPUESTA

En la nota 2400-0017 del 04-05-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Elaboración de Manual de Crisis de la CNFL donde se incluya un capítulo de "Riesgo de imagen" que incluye la valoración de las acciones publicitarias, su efectividad y sus resultados. En este marco se coordinará con la encargada de Gestión Integral de Riesgos"	*Randall Sáenz*	*Inicio: abril 2015* *Final: abril 2016*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que se está coordinando con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, la actualización del Mapa de Procesos de Comunicación Empresarial. Al respecto, en correo

electrónico del 04-08-15 la jefatura de esta dependencia, manifestó lo siguiente:

"…Sobre su consulta sobre las acciones relativas a mitigar el riesgo "Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido", así como el detalle de los plazos correspondientes, te comento:

1. Tras solicitar el Mapeo de Riesgos y hacer su revisión junto con Eugenia Monge –con quien ya hemos tenido dos reuniones—se llegó a la conclusión de que el mapeo elaborado por la jefatura anterior no corresponde a la realidad del Área de Comunicación de la CNFL.

2. Eugenia recomendó, dada esa realidad, hacer una revisión del Mapa de Procesos de Comunicación Empresarial, el cual también se encuentra obsoleto y sirve de base para el Mapeo de Riesgos.

3. Dada esta situación, hemos coordinado con Juan Carlos Quirós, de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, la actualización de este Mapa de Procesos...".

ÁREA OTROS CONCEPTOS

1. Nota 1001-0229 enviada el 06 de agosto
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Olivier*
DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2. Nota 1001-0230 enviada el 06 de agosto
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Olivier*
DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 6 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3. Nota 1001-0232 enviada el 07 de agosto
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Olivier*
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
De 7 recomendaciones formuladas, 6 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

A) MANTENIMIENTO Y FACTURACION
OBSERVACIÓN
El artículo segundo de la adenda al *"Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, El Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. para el Diseño y Construcción del Proyecto Olivier: Generación de Energía con Fuentes Renovables en el Parque Nacional Isla del Coco Con-068-12"* (en adelante CONVENIO) establece lo siguiente: *"…La CNFL se compromete a desarrollar la obra completamente y realizar las pruebas de puesta en marcha y producción, así como proveer un entrenamiento sobre su operación y brindar un mantenimiento periódico de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil. A cambio de lo anterior MINAE se compromete a realizar un pago mensual de dos mil quinientos dólares, cargado al recibo de servicios eléctricos en su medidor No 925790, localización 0801900140 al tipo de cambio vigente el día de la facturación, durante la vida útil de la planta…".* Sobre el particular, se observaron las situaciones que se detallan a continuación: **a)** El sistema de facturación y cobro de la CNFL denominado SIPROCOM (en adelante Sistema) no dispone de una opción que permita generar la facturación para llevar a cabo el cobro en dólares al Ministerio de Ambiente y Energía (en adelante MINAE), pues el mismo está diseñado solo para facturar en colones. Por tal motivo, se requiere aplicarle un mantenimiento para que mensualmente efectúe el cargo citado. **b)** El CONVENIO no establece en ninguna de las cláusulas el mantenimiento que la CNFL le debe suministrar al Proyecto Hidroeléctrico Olivier (en adelante PHO) durante su plazo de operación. No obstante, el artículo segundo de la adenda, entre otras cosas, indica *"…brindar un mantenimiento periódico de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil…",* aspecto que

esta Auditoría Interna considera que no es claro en cuanto a las funciones que se deben desarrollar. Conviene indicar que el costo de este rubro podría no estar contemplado en la cuota de los US$2.500.00 mensuales.

c) El Administrador del CONVENIO en el periodo de construcción es el jefe del DCPG. Sin embargo, una vez finalizada dicha obra se desconoce a cual dependencia le correspondería ejercer dicha función, pues al PHO hay que suministrarle el mantenimiento durante su vida útil y controlar el cobro de la cuota respectiva.

Es conveniente mencionar que el ICE da asistencia a la Planta Hidroeléctrica El Genio, por lo que esta auditoría considera que dicha institución podría asumir esta labor en el PHO.

CAUSA

Mediante la nota 2201-270 del 04-11-14, la Asesoría Jurídica le comunicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

"*…Respecto a este tema existe controversia por cuanto el convenio en la cláusula 3.8 obliga al MINAET/SINAC a operar y dar mantenimiento preventivo, así como correctivo al equipo instalado y aportado por la CNFL.*

Por otra parte, el artículo primero de la Adenda indica que la CNFL únicamente se obliga a financiar y construir el Proyecto Hidroeléctrico Olivier.

No obstante, en el artículo segundo que usted menciona la CNFL adquirió el compromiso de "... desarrollar la obra, realizar pruebas de puesta en marcha y producción, así como proveer un entrenamiento sobre su operación y <u>brindar un mantenimiento periódico</u> de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil". (Subrayado es nuestro).

Existiendo esa contradicción en los documentos en estudio, nuestra recomendación es suscribir otra adenda aclarando a qué rubros de lo convenido se refiere el pago de dos mil quinientos dólares mensuales que debe efectuar el MINAET a la CNFL, para lo cual esta Asesoría está dispuesta a brindar el apoyo necesario...".

RECOMENDACIÓN

4) Solicitar por escrito a la Gerencia General que defina una vez que se haya finalizado la construcción de la obra citada, la dependencia que se encargara de suministrar el mantenimiento al PHO durante su vida útil, así como controlar el cobro de la cuota respectiva al MINAE.

RESPUESTA

En nota 7433-0115 del 04-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
De acuerdo al resultado de la gestión del punto anterior, se podrá definir el responsable del mantenimiento de la Planta. Temporalmente el seguimiento lo sigue asumiendo el DECOPROGEN y las Dependencias que correspondan, según sea necesario.	*Ing. Sergio Garro*	*I Semestre 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Considerando el avance de las gestiones implementadas por la Administración en cumplimiento de la recomendación anterior, queda a la espera de lo que defina el ICE en cuanto al mantenimiento de la obra, de lo contrario la CNFL tendría que determinar la dependencia que debe atender las actividades de mantenimiento. En cuanto al control del cobro, el Área Administración del Sistema Comercial informó la inclusión del cargo en la facturación correspondiente.

ANEXO N°3

RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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.

En este anexo 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.

ÁREA INVERSIONES

1. Nota 1001-0224 enviada el 03 de agosto
ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

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) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OBSERVACIÓN
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…".*

RECOMENDACIÓN
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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 7431-8097 del 06-01-2015 se indicó: *"... con el fin de cumplir con la recomendación dada por la Auditoria en los diferentes informes sobre este tema, me permito informar que a finales del año 2014, se elaboró un cronograma de actividades para este año, para el análisis y corrección de los procedimientos e instructivos elaborados por el DECOPROGEN de las labores que desarrollada para la administración, supervisión e inspección de proyectos, considerando las lecciones aprendidas en el PHBI y PHO. Para su referencia, se adjunta el mencionado programa".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 21-07-2015, la asistente de la jefatura del Área Ejecución de Proyectos Empresariales le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: "*…se informa con respeto al programa para la oficialización de los procedimientos e instructivos, que el mismo debe ser reprogramado considerando los cambios estructurales que se presentaron en la CNFL, según la misma solicitud de Gestión Integral de Riesgos (GIR) en sus procesos (se adjunta correo para su referencia).* *Se aclara que los borradores de los procedimientos e instructivos elaborados, ya fueron preliminarmente evaluados, determinando cambios de redacción, la conveniencia de oficializarlos y estableciendo aquellos que deben ser consultados a las jefaturas de las áreas la conveniencia de oficialización. Se espera cumplir con el requerimiento de enviarlos al Proceso Análisis Administrativo durante este año, concluyendo así este pendiente con la Auditoria Financiera".*

2. Nota 1001-0225 enviada el 03 de agosto
ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3. Nota 1001-0277 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO: *ingeniería de proyectos de generación*
DIRIGIDO: Área Servicios Generales

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) PROCEDIMIENTO
OBSERVACIÓN
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.

CAUSA
En 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".

RECOMENDACIÓN
Realizar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, la SAGP disponga de normativa que regule las actividades que desarrolla.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 3240-0159 del 30-04-2015 se indicó: *"… el tema de avalúos al que hace referencia se tiene previsto a finales del 2015 el contar con el procedimiento aprobado por las Áreas de Servicios Generales, Unidad de Logística y Dirección de Administración y Finanzas y realizar el envío a Análisis Administrativo para el proceso de oficialización".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En el correo electrónico del 24-07-2015, el jefe del Área Servicios Generales le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"…se espera enviar a Análisis Administrativo el procedimiento en Noviembre 2015".*

4. Nota 1001-0278 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO: *ingeniería de proyectos de generación*
DIRIGIDO: Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales

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.

A) CALIDAD DEL TRABAJO

OBSERVACIÓN

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.

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".

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la información adjunta a la nota 7010-089 del 18-03-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Se solicita al Ing. Walter Ramirez realizar una cronología de las acciones de seguimiento.	*Jefe AIIPE*	*17-03-2015*
Elaboración de informe de seguimiento del encargado.	*Walter Ramirez*	*25-03-2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En el informe seguimiento reparación del camino asfaltado entre Aranjuecito y Bajo Caliente, P.H. El Encanto, Puntarenas, del 30-06-2015, la jefatura del Área Investigación e ingeniería de Proyectos Empresariales le comunicó a la Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios lo siguiente:

"…

A la fecha y luego de múltiples llamadas y recordatorios, seguimos a la espera de que se cumpla con lo informado por la Sra. Marielos Marchena Hernández, Secretaria del Consejo Municipal, mediante correo de fecha 26 de marzo 2015, en donde expresa que el auditor interno envió primer informe al Consejo Municipal, en donde solicita autorización para contratación de un profesional externo, que evalúe los daños que presenta el camino, así como la solución al mismo. En cuanto el Consejo emita la respuesta, la harán del conocimiento del Compañía Nacional de Fuerza y Luz".

Mediante nota 7500-0049 del 08-07-2015, el jefatura de la Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios le comunicó al jefe de la Dirección Generación de Energía lo siguiente:

"En atención a los casos de Gerencia, GG-2558-2013, P.H. El Encanto…se considera que la gestión de los casos citados debe asumirlos la Dirección de Generación de Energía, a saber:

1. P.H. El Encanto: reparación comino entre Aranjuecito y Bajo Caliente.

…

Para este efecto se le trasladan los informes de estado correspondientes (excepto el numeral 4) a fin de que su Dirección asuma el seguimiento y ejecución de estos

casos, pues aún estaban bajo control del Area de Ingeniería e Investigación de Proyectos Empresariales, siendo que la citada Area no tiene competencias sobre plantas generadoras en operación".

Mediante la nota 7001-0062 del 27-07-2015, el jefe de la Dirección Generación de Energía le comunicó a la jefatura de la Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios lo siguiente:

…

"1. P.H. El Encanto: Reparación de camino entre Aranjuecito y Bajo Caliente. Respuesta: Lo asumirá la Dirección Generación de la Energía para su conclusión".

…

D) VALOR DE PROPIEDADES
OBSERVACIÓN
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.

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.

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la información adjunta a la nota 7010-089 del 18-03-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
1) Se remitirá nota a la Directora de la Asesoría Jurídica Empresarial, con el estado del proceso realizado con la antigua Sección de avalúos y gestión de propiedades así como el procedimiento relacionado con el fin de solicitar el criterio; para las estimaciones de precio o avalúos de las fincas que se requieren para los proyectos.	*Jefatura AIIPE*	*20 de marzo 2015*
2) Designar a funcionario darle seguimiento al procedimiento respectivo en relación a la respuesta de la Asesoría Jurídica Empresarial.	*Jefatura AIIPE*	*20 de marzo 2015.*
3) Se desina a funcionario darle seguimiento y comunicar la respuesta de la Asesoría Jurídica Empresarial.	*Leticia Campos*	*20 de mayo 2015.*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la nota 7010-128 del 11-05-2015, la jefatura del Área Investigación e Ingeniería Proyectos Empresariales le comunicó al jefe del Área Servicios Generales lo siguiente: … *"Según propuesta de procedimiento de la SAGP y los requerimientos de ésta Area, no se logró acuerdo entre las partes. Se considera muy importante incorporar las observaciones en el borrador de procedimiento elaborado; para las estimaciones de precio o avalúos de las fincas que se requieren para los proyectos, por lo tanto, se le solicita su intervención, para que se defina lo expuesto en los puntos Nº 1) y 2) de la minuta indicada".* **Mediante la nota 3240-0159 del 30-04-2015, el jefatura del Área Servicios Generales le comunicó al jefe de la Auditoría Financiera lo siguiente:** *"…sin embargo el tema de avalúos al que hace referencia se tiene previsto a finales del 2015 el contar con el procedimiento aprobado por las Áreas de Servicios Generales, Unidad de Logística y Dirección de Administración y Finanzas y realizar el envío a Análisis Administrativo para el proceso de oficialización".*

5. Nota 1001-0280 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*
DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 7 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, se mantienen en la misma condición.

A) COSTO DEL PROYECTO
OBSERVACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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.

B) OBRAS DEL ICE
OBSERVACIÓN
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".

RECOMENDACIÓN
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.

C) REVESTIMIENTO DEL TUNEL

OBSERVACIÓN

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.

RECOMENDACIÓN

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR PARA LAS SIETE RECOMENDACIONES
En la nota 7431-8188 del 15-04-2015 se indicó: *"Con respecto a las acciones tomadas para el cumplimiento de las recomendaciones de reseguimiento* 0084-2015 *relacionado con el informe 0209-2014 del 04-08-14, me permito informar, que debido al proceso de restructuración a la que se ha visto sometida la Unidad de Ejecución de proyectos empresariales, la propuesta realizada para la asignación del personal que se encargaría para liderar los equipos de trabajo para la atención de las recomendaciones, quedó sin efecto. Esta asignación se realizará tan pronto se establezca la organización de la Unidad. No omito aclarar que las actividades detalladas en el plan, permanecen sin cambio".*

SITUACION ACTUAL DE LAS SIETE RECOMENDACIONES (PENDIENTES)
En correo electrónico del 25-06-2015, una funcionaria del Área Ejecución de Proyectos Empresariales le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"Se reprogramaron el cumplimiento de las recomendaciones restantes para el segundo semestre de 2015. (Recomendaciones A.1, A.2, A.3, A.4, A.5, B.1 y C.2)".*

6. Nota 1001-0281 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)*
DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, fueron atendidas.

ÁREA ACTIVOS

1. Nota 1001-0215 enviada el 31 de julio
ASUNTO: *materiales en bodegas de sucursales*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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.

…

F) GASTO DE MATERIALES
OBSERVACIÓN
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.

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.

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR		
En la nota 4001-74 del 24-03-15 se indicó:		
Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"…De acuerdo a consulta realizada a la Jefatura de la Sucursal de Heredia, nos menciona que para el año 2014 no había contenido presupuestario destinado para la compra	*Coordinador Comisión Jefes Áreas Técnicas*	*N/D*

de los equipos recomendados para la labor de medición, situación que se mantiene para este 2015. *Por lo anterior se trasladó este aspecto a la comisión de jefes Área Técnica para encontrar una medida alternativa para efectuar la medición.* *En reunión del 18 de marzo del 2015, se deja en Bitácora de reunión No. 0006-01-2015, el acuerdo número d; de comprar cintas métricas de 40 a 50 metros, para la medición de cable.*		

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 13-07-15, el Coordinador de la Comisión Jefes Áreas Técnicas le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"… referente al acuerdo incluido en el AUD-74-2014 para la compra de cintas para medir el cable de acometida. Le informo que el reunión número 009-2015 efectuada el 10 de julio, Comisión de Jefes Técnicos de las Sucursales, revisó nuevamente este tema y acordamos solicitar a la Dirección Comercial el presupuesto necesario para la compra de odómetros como los especificados en los adjuntos, dada la buena práctica que han tenido en el Área Diseño de Construcción y Alumbrado, según su jefe, el ingeniero Mario Marín.* *El presupuesto por solicitar será de aproximadamente ₡ 2 000 000.00 para adquirir 40 odómetros…".*

2. Nota 1001-0264 enviada el 31 de agosto

ASUNTO: *uso y condiciones de instalaciones y propiedades*
DIRIGIDO: Proceso Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que

estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3. Nota 1001-0279 enviada el 01 de setiembre
ASUNTO: *alquiler de infraestructura y equipos*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

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
OBSERVACIÓN
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).

RECOMENDACIÓN
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 6001-0120 del 29-06-2015 se indicó: *"…sobre este procedimiento, nuevamente se está retomando el tema de la revisión del mismo de una forma más integral porque se han involucrado nuevas*

dependencias en la revisión del mismo…se espera tener todo documentado para el mes de octubre 2015…".

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de la información citada en la nota de respuesta, se determinó que el aspecto planteado en la recomendación se encuentra en proceso de aplicación.

4. Nota 1001-0290 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO: *administración de los riesgos puros*
DIRIGIDO: Área Servicios Generales

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 mantienen en esa misma condición.

…

D) CAPACITACIÓN
OBSERVACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 3240-0111 del 10-04-2015 se indicó:

"Al respecto de la confección de esta guía, ya se tiene un borrador, mismo que debe depurarse, sin embargo se han dado diferentes situaciones que han afectado su conclusión, siendo que incluso mediante nota 3203-0021-2015 del 23 de enero se solicita a la Auditoría otorgar un plazo aproximado de 6 meses para completarla. Asimismo se realizó una coordinación verbal con el Ing. Rolando Davanzo a fin de contar con su colaboración y su amplio conocimiento sobre las plantas hidroeléctricas de CNFL, para darle forma a la guía de inspecciones no solo en términos de seguros sino además en términos de ingeniería".

RECOMENDACIÓN

2) Coordinar con la Sección Salud Ocupacional el suministro de normativa que podría ser utilizada para formular la guía planteada.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 3240-0111 del 10-04-2015 se indicó:

"Al respecto de este tema tal y como se ha manifestado con anterioridad, hasta no contar con un borrador de la guía de inspecciones no podríamos saber si sería o no conveniente incluir información relacionada con Salud Ocupacional, ya que basados en la experiencia de las diferentes inspecciones realizadas por el ingeniero del asegurador, este tema no ha sido su principal foco de atención, ya que este vendría siendo más bien un tema de interés para quienes manejan la póliza de Riesgos del Trabajo y no la de Daño Directo como lo es la ING-0008 (antes U-500). Por lo tanto es nuestro criterio de que no existe la necesidad de involucrar el tema de salud ocupacional dentro de esta guía, por lo que se solicita eliminarla de las recomendaciones".

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En correo electrónico del 26-06-2015, una funcionaria del Área Servicios Generales le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"Borrador de la guía de inspecciones que se tiene hasta la fecha (en esta no se ha podido trabajar desde la reestructuración de la CNFL)".

5. Nota 1001-0301 enviada el 08 de setiembre
ASUNTO: *desarrollo de infraestructura civil*
DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, fue atendida.

6. Nota 1001-0303 enviada el 09 de setiembre
ASUNTO: *estudios de ingeniería ejecutados por particulares y la CNFL*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

…

C) ANÁLISIS DE PRESUPUESTO
OBSERVACIÓN
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.

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.

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 6001-0118 del 29-06-2015 se indicó: *"... se está en el proceso de verificar y poner en operación un sistema para tener un mayor ordenamiento de las órdenes de trabajo. Este sistema, el cual fue desarrollado por un funcionario de la Dirección de Distribución, a solicitud de la antigua jefatura de la Sección Control Distribución, a raíz de la necesidad de cumplir con lo planteado en el CIER 17, tiene como objetivo tener un mayor control de las tareas y actividades que se desarrollan en la UAMSD, en las diferentes dependencias. También, se están desarrollando y ampliando los alcances del SIPREDI y todas estas herramientas van a permitir que se logre lo planteado en este punto.* *Se espera desarrollar y poner en práctica lo indicado en el punto anterior, con lo cual se podría tener para finales del año 2015 implementado la solicitud del Auditor y de parte de la Dirección de Distribución notificará a los involucrados de este temática para el control y seguimiento".*

…

E) RECUENTOS DE MATERIALES
OBSERVACIÓN
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.

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.

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 6001-0118 del 29-06-2015 se indicó:

"En el tema que se indica en este punto, en realidad se debe de definir una política al respecto y debido a los cambios estructurales que se tienen en la actualidad y no solo organizativos, sino económicos, la devolución de materiales en buen estado es una obligación tácita de que todos aportemos y aceptemos cambios que nos van a beneficiar.

Específicamente con la definición de las cantidades a devolver de los conductores de aluminio, sigue pendiente la reunión final o podrían ser al menos 2 o 2 reuniones para esta determinación porque es existen diversos actores y dependencias involucradas, porque no es simplemente un tema de devolver y que el Área de Almacén lo reciba, también es que las diferentes dependencias que utilizan el conductor de aluminio estén claros que van a seguir recibiendo tramos cortos y que por consiguiente deben de replantear la forma de trabajar y es posible que tengan que modificar aspectos propios de la dependencia, en relación con el material entregado a los colaboradores y además de los cambios internos en fórmulas, controles, etc. Deben participar las diferentes dependencias de la UAMSD, como lo son el Área de Ampliaciones, el Área de Mantenimiento y el Área de Averías. Además se debe involucrar a la Dirección Comercial porque las sucursales también los utilizan y se debe conocer el criterio de ellos y finalmente se deben de involucrar el Área de Almacenes y el Área de Sostenibilidad, específicamente el CTM – Centro de Transferencia de Materiales.

Originalmente, cuando se contestó al Auditor al respecto se indicó que en 4 semanas se tendría una respuesta, pero la actividad no se ha podido llevar a cabo y la misma sigue o está pendiente de resolver; pero debido al interés de la misma, la Dirección

de Distribución se compromete a buscar una solución al caso y se estima que para finales de setiembre se tenga una respuesta definitiva a este caso".

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO
En la nota 6001-0118 del 29-06-2015 se indicó: *"… En relación con la definición de cantidad de estudios de ingeniería que se les debe aplicar recuento de materiales y la forma de determinarlo, también sigue pendiente y se van a girar las instrucciones necesarias para que las dependencias que tienen que ver con la ejecución de estudios de ingeniería propios de la CNFL, elaboren un procedimiento correspondiente y se espera que a finales de agosto se pueda tener el documento".*

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACINES (EN PROCESO)
De acuerdo con las consultas planteadas en la Dirección Distribución de la Energía, mantienen la misma situación expresada en la nota de respuesta. Sin embargo, se requiere que tomen las medidas que correspondan para atender los aspectos específicos citados en las tres recomendaciones.

ÁREA FINANCIERA

1. Nota 1001-0255 enviada el 24 de agosto

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

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2. Nota 1001-0263 enviada el 31 de agosto

ASUNTO: *ejecución del presupuesto institucional*

DIRIGIDO: Área Presupuesto

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3. Nota 1001-0268 enviada el 31 de agosto
ASUNTO: *planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos*
DIRIGIDO: Área Gestión Tarifaria y Regulatoria

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) ESTUDIOS TARIFARIOS
OBSERVACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN

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.

…

C) NORMATIVA INTERNA

OBSERVACIÓN

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…".*

RECOMENDACIÓN
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 ANTERIOR PARA LAS DOS RECOMENDACIONES
En la nota AGTR-004 del 09-04-2015 se indicó: *"Se ha diseñado una matriz con toda la información que enmarcan los requerimientos solicitados por ARESEP en uno solo, el cual se separa en los sistemas de Generación, Distribución-comercialización y Alumbrado Público. La intención con la matriz anterior es ir monitoreando el cumplimiento de cada uno de los requerimientos indicados en la última resolución por parte de la Intendencia de Energía durante el plazo que dure el proceso tarifario que motive la formulación de la solicitud tarifaria*".

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En el correo electrónico de 07-08-2015, la jefatura del Área Gestión Tarifaria y Regulatoria le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"El día martes 4 de agosto, fue recibida por parte de ARESEP, las metodologías tarifarias que rigen para el Sistema de Distribución y el Sistema de Generación, al estar trabajando en las solicitudes tarifarias, se están corrigiendo los datos para ajustarnos a la nueva metodología, una vez que cumplamos con la presentación de información se trabajará de lleno en cumplir con el diseño de los instructivos tarifarios".

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Nota 1001-0218 enviada el 31 de julio
ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2. Nota 1001-0219 enviada el 31 de julio
ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Sucursal Desamparados

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3. Nota 1001-0221 enviada el 03 de agosto
ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Proceso 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) ALQUILER DE MOTOCICLETA
OBSERVACIÓN
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.

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.

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota del 2100-0015 del 23-01-2015 se indicó: *"En respuesta a su consulta, le informo que el día de hoy se envió el oficio 2100-0620-2014 al señor Gerente General, con el propósito de que conozca el avance del ajuste realizado al documento "Control de kilometraje de motocicleta en alquiler", en respuesta al oficio 1001-0140-14.* *Este envío responde a que en dos reuniones que don Víctor Solís ha tenido con las jefaturas de la empresa, una para explicar la situación financiera de la CNFL y otra para la actividad de la Semana de la Calidad, se indicó que la Gerencia General estaba revisando la documentación relacionada con kilometraje de vehículos y alquiler de motocicletas, para proceder a ajustarlos como medidas adicionales para el ahorro y reducción del déficit.* *Por lo anterior, nos pareció conveniente detener el proceso actual y enviar el documento para su consideración, junto con un compendio de las observaciones realizadas por las jefaturas que respondieron, para que la Gerencia General nos indique si considera necesario realizar cambios que permitan alinear esta actividad con el proceso actual de la organización.* *El correo adjunto informa la gestión que se ha realizado hasta el momento y las respuestas, consultas y comentarios que se han recibido a los cambios propuestos".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Este procedimiento se mantiene en revisión, pues en la actualidad el Proceso Análisis Administrativo se encuentra aplicando una estrategia para adecuar la documentación de la CNFL a la nueva estructura empresarial.

4. Nota 1001-0291 enviada el 03 de setiembre
ASUNTO: *servicios de seguridad y vigilancia*
DIRIGIDO: Área Seguridad

RESULTADOS OBTENIDOS
De 18 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 9 fueron atendidas y 9 se encuentran en ese proceso.

…

D) INSPECCIÓN DE PUESTOS
OBSERVACIÓN
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 evidencian que requieren un cambio o mantenimiento de las mismas. • 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 vivero de Coronado presenta debilidades de seguridad porque su infraestructura es pequeña y accesible, el cual 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 con 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 no tienen definido específicamente los sitios donde los Agentes deben efectuar las marcas durante el recorrido de las rondas.

- Los Agentes mantienen abiertos los portones del parqueo de la Sucursal Desamparados (en adelante SD) en algunos casos hasta las 9 pm, pues arrenda una parte de este inmueble y comparte con otros inquilinos el acceso a sus oficinas por dicho lugar. Cabe señalar que en ese sitio existe una bodega de la sucursal que se puede utilizar como caseta, lo cual permitiría colocar otra malla más hacia atrás impidiendo el acceso hacia los vehículos que se parquean en el sitio.

- En la SD se observó que las puertas que se utilizan para ingresar a las cajas y el área comercial no disponen de mecanismos de seguridad que limiten el acceso a dichos sitios. Asimismo, la 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 en cualquier momento puede presentar fallas por si misma o por un daño en la estructura, tal como ha ocurrido en otras dependencias.

- 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.

- 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.

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.

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se emitirá un oficio a la Dirección de RRHH para que valoren lo indicado según la recomendación emitida.	*Juan Carlos Valenciano Padilla*	*Marzo 2015"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 29-07-2015, la jefatura del AS le manifestó al Auditor que según indicaciones del jefe de la Unidad Talento Humano y el director de la Dirección Administración y Finanzas, no se realizará alguna gestión hasta no tener resuelto el estudio de cargas de trabajo, que permita identificar el perfil y las labores de los funcionarios que en este momento ejecutan actividades de central telefónica o recepción e información.

RECOMENDACIÓN
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.

G) DETECCIÓN DE ARMAS
OBSERVACIÓN
El DS no ha instalado algún mecanismo de control que permita detectar el ingresar 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.

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".*

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se solicitó el criterio de la Gerencia General, para conocer la posición oficial (se adjunta correo)	*Juan Carlos Valenciano*	*Enero 2015 Atendido*
De acuerdo con la posición oficial se emitirá o no el comunicado	*Juan Carlos Valenciano*	*Sin definir"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 13-08-2015, la jefatura del AS le manifestó al Auditor que su dependencia no está facultada para emitir dicho comunicado, por lo trasladará la solicitud a la Dirección Administrativa y Finanzas para que sean ellos los que procedan y se espera que dicha gestión este para finales de agosto 2015.

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se atiende hasta conocer el criterio de la Gerencia General con respecto al uso de las armas	*Juan Carlos Valenciano*	*Sin definir"*

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se atiende hasta conocer el criterio de la Gerencia General con respecto al uso de las armas	*Juan Carlos Valenciano*	*Sin definir"*

RECOMENDACIÓN
4) Gestionar la instalación de rótulos informativos relacionados con la prohibición del ingreso de cualquier tipo de armas o la portación de las mismas en las instalaciones de la CNFL.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se incluirá en la propuesta de ingresos controlados y demás puntos atendidos en este ítem, los mecanismos informativos para ubicar en los diferentes ingresos.	*Juan Carlos Valenciano*	*Mayo 2015"*

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES (EN PROCESO)
En correo electrónico del 29-07-2015, la jefatura del AS le manifestó al Auditor que se está a la espera de que la Gerencia General emita un criterio al respecto. Sin embargo, canalizarán el asunto con la Dirección Administración y Finanzas para obtener una respuesta lo antes posible.

J) CONTROL DE MUNICIONES EN MAL ESTADO
OBSERVACIÓN
El DS no dispone de un procedimiento 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.

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.

RECOMENDACIÓN
2) Coordinar con Análisis Administrativo, la elaboración de un procedimiento que detalle los principales aspectos que deben aplicar los Supervisores cuando identifican municiones en mal estado y otros asuntos que la Administración considere pertinentes. Asimismo, establecer el seguimiento respectivo, con la finalidad de obtener este documento en un plazo razonable.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1- Se elaborará un protocolo de la entrega y sustitución de municiones.	*Juan Carlos Valenciano Padilla*	*Febrero y marzo 2015"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 13-08-2015, el jefe del AS le manifestó al Auditor lo siguiente: *"Queda en proceso, ya que la directriz emitida por la Gerencia General luego de la reestructuración de la CNFL en marzo del 2015, la prioridad para el periodo 2015 es únicamente ordenar la documentación que está dentro del plan de implementación quedando para el año 2016 cualquier requerimiento nuevo que se canalice por las áreas, sin embargo se procederá a remitir en el mes de agosto 2015 el procedimiento que proponga el área, con fundamento en la recomendación emitida por la Auditoría, así como lo que solicita el Ministerio de Seguridad Pública y las recomendaciones técnicas de los proveedores de la munición, porque se pretende realizar un marcaje directo a la munición para evidencia que son propiedad de la CNFL y que no se dé ningún cambio por parte de un tercero que no esté autorizado".*

K) PROGRAMA DE SALUD
OBSERVACIÓN
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.

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…".

RECOMENDACIÓN

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. Asimismo, establecer el seguimiento respectivo con la finalidad de obtener este documento en un plazo razonable.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"1-Se coordinó con la Dirección de Recursos Humanos la valoración	*Juan Carlos Valenciano Padilla*	*Atendida*

integral de cada funcionario del Depto para la aplicación de pruebas sicológicas y valoraciones médicas.		
Resultados de las valoraciones sicológicas	*Sección Calidad de Vida Laboral*	*En proceso*
Resultados de las valoraciones médicas	*Consultorios Médicos*	*En proceso"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 13-08-2015, la jefatura del AS le manifestó al Auditor que con el cambio de la estructura organizacional volverá a solicitar al Área Salud y Seguridad Laboral la consideración del programa integral de salud para los Agentes y espera que dicha gestión esté concluida para finales de agosto 2015.

L) ALQUILER DE MOTOCICLETA

OBSERVACIÓN

El *"Procedimiento Pago y Control de Kilometraje de Motocicleta en Alquiler"* no está acorde con las actividades que actualmente ejecuta el DS en dicho proceso, pues 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 Sesión 1421 del 08-04-99 emitió un pronunciamiento donde se concedía dicho beneficio, lo que genera contradicción en dicha normativa.

- 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 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.

CAUSA

En el correo electrónico del 04-02-14, la jefatura del DS le comunicó al Auditor lo siguiente:

"…En este momento no se confecciona la formula indicada, cabe rescatar que desde mi llegada al Departamento este tema siempre lo han manejado de esta forma, en el caso de los controles, lo que se valida es la ruta que hace el supervisor, no así el kilometraje que consume, por cuanto, el tema del pago del alquiler lamentablemente no está enfocado en la cantidad de kilómetros utilizados.

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…".

Asimismo, en el correo electrónico del 06-05-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo 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".

RECOMENDACIÓN

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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realizará la consulta solicitada, a fin de tener el criterio claro sobre la aplicación del tema, según se indica.	*Juan Carlos Valenciano Padilla*	*Febrero y marzo 2015"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 29-07-2015, la jefatura del AS le manifestó al Auditor lo siguiente:

"No se hizo en el plazo establecido la consulta requerida, a la espera del estudio que realiza la Administración Superior para determinar la continuidad o no de los alquileres de motocicleta, sin embargo a la fecha no hay un diagnóstico final y por ello se procederá a realizar la consulta correspondiente, para determinar las acciones que se deben aplicar en esta recomendación".

M) MANUAL DE SEGURIDAD

OBSERVACIÓN

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.

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.

RECOMENDACIÓN

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2030-0095 del 19-02-2015 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"1-Se designó a una funcionaria el análisis y actualización del manual	*Bratsi Martínez Montero*	*Aplicado*
2-Se requiere recabar y detallar cada proceso que se aplica en los diferentes puestos	*Bratsi Martínez Montero Supervisores*	*5 meses (finaliza en marzo 2015)*
3-Redacción del documento borrador, para valoración	*Bratsi Martínez Montero*	*2 meses luego de concluido el punto anterior (finaliza en mayo 2015)*
4-Propuesta final y presentación de la actualización a Análisis Administrativo	*Juan Carlos Valenciano Padilla*	*1 mes después de concluido el punto anterior (finalizar en junio 2015)"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 29-07-2015, la jefatura del AS le manifestó al Auditor lo siguiente:

"A la fecha ya se está trabajando con el borrador, se ha realizado una recopilación de directrices, funciones en el puesto, requerimientos del contrato de seguridad y otros elementos para incluirlos en un único documento con los diferentes temas que se deben atender en cada sitio o bien en forma general, en el anexo Manual General para los agentes de seguridad , se muestra el formato y el previo ya trabajado, así como en correo Directrices, políticas u otros que se han recopilado y que están vigentes para ser incorporadas, sin embargo por un tema de atención de documentos prioritarios de análisis por el cambio estructural o lineamientos de la Dirección se ha dado una pausa en la continuidad del trabajo de campo y documentación de este apartado, por ello se mantiene un retraso de 3 meses aproximadamente".

ÁREA RECURSOS HUMANOS

1. Nota 1001-0265 enviada el 31 de agosto
ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2. Nota 1001-0266 enviada el 31 de agosto
ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Proceso Reclutamiento y Selección

RESULTADOS OBTENIDOS
De 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

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

CAUSA
En 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".

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2630-071 del 05-02-2015 se indicó: "*Respecto a la revisión de las normas de reconocimiento y pago de recargo de funciones y ascensos interinos, temporales o fijos, la misma se revisó con el jefe de la Unidad de Talento Humano, señor Alfonso Peña Cedeño el 13 de febrero del año en curso; sin embargo, la idea es enviar a Análisis Administrativo toda la normativa aplicable al Proceso de Reclutamiento y Selección y por encontrarnos en un proceso de restructuración aún no se ha logrado continuar con las revisiones del resto de las normativas, por ende este punto quedará pendiente para el mes de mayo del 2015.* *En relación al comunicado para recordar los plazos establecidos en el caso de pagos de recargos de funciones y ascensos interinos, temporales y fijos, al igual que el párrafo anterior, se encuentra pendiente hasta que se apruebe la normativa indicada, por lo que el plazo respectivo será a mayo del 2015".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 05-08-2015, la jefatura del Proceso Reclutamiento y Selección (en adelante PRS) le manifestó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente: *"En relación con este punto la normativa de reconocimiento y pago de recargo de funciones y ascensos interinos, temporales y fijos, ya está revisada, la próxima semana lo vuelvo a conversar con Don Alfonso Peña y Katya Mora, para que se envié por lo menos está Análisis Administrativo para su aprobación (semana del 10 al 14 de agosto)".*

3. Nota 1001-0267 enviada el 31 de agosto
ASUNTO: *aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales*
DIRIGIDO: Proceso Reclutamiento y Selección

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) REBAJOS NO APLICADOS
OBSERVACIÓN
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.; Geovanny Morales R.; Walter Chaves S. y Wendy Barrantes C.

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.

RECOMENDACIÓN
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.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2650-0172 del 23-03-2015 se indicó: *"…se realizó la consulta al Administrador del SIRH Sr. Alfonso Sojo Fernández sobre el estado de los mantenimientos 1033 y 1034 los cuales fueron registrados desde julio 2014 en Tecnologías de Información, quien manifestó mediante correo electrónico de fecha 16 de marzo del 2015; que los mismos aún se encuentran sin ser registrados. Ante esta respuesta se realizó la gestión con el Sr. Gonzalo Peña Wille, quien manifestó que iba a atender el asunto después de Semana Santa, apenas tenga respuesta de lo actuado le estaré informando".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 05-08-2015, el jefe del Proceso Trámite y Nomina le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente: *"… a los mantenimientos 1033 y 1034 confeccionados en su oportunidad, se les tuvo que hacer un complemento porque lo que se solicitó en su oportunidad por la antigua jefatura de la Sección Trámite y Nómina no contemplaba algunos aspectos, por tal motivo se tuvo que hacer otro mantenimiento bajo el numero: 1141, sin embargo precisamente ayer me entero que el mismo aún no se había atendido y tenemos en estos momentos que hacer las revisiones manuales. Ayer mismo gire la instrucción que se atendiera con la prioridad que se merece. Le adjunto correo como evidencia".*

4. Nota 1001-0287 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO: *remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones)*
DIRIGIDO: Proceso Trámite y Nómina

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

5. Nota 1001-0288 enviada el 02 de setiembre
ASUNTO: *fortalecimiento y desarrollo del recurso humano*
DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

6. Nota 1001-0292 enviada el 03 de setiembre
ASUNTO: *dotación y Remuneración del Recurso Humano*
DIRIGIDO: Proceso Reclutamiento y Selección

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

7. Nota 1001-0297 enviada el 08 de setiembre
ASUNTO: *declaración jurada de bienes*
DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

8. Nota 1001-0299 enviada el 08 de setiembre
ASUNTO: *consultorios médicos*
DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

…

F) HORARIO DE ATENCION
OBSERVACIÓN
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…".

RECOMENDACIÓN

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 ANTERIOR

En la nota 2601-0208 del 26-01-15 se indicó:

"...la jefatura del Departamento Desarrollo Humano donde ahora está adscrito la

Sección Consultorios Médicos, ha tomado las siguientes acciones para atender la recomendación:

Normativa
Levantamiento de un listado de procedimientos que deben formalizarse ante las entidades correspondientes, que coadyuvan a una eficiente labor de los Consultorios Médicos.

Asignación de equipos de trabajo, según sus áreas de conocimiento, para la elaboración exhaustiva de la normativa.

Reuniones para efectuar una revisión integral de los procedimientos con todas las jefaturas de las Secciones del Departamento de Desarrollo Humano.

Se realizará:

Valoracion final de los procedimientos con la incorporación de las observaciones presentadas en las revisiones integrales con las otras Secciones.

Gestionar oportunamente ante las dependencias que correspondan para su aval.

Fecha estimada para que los procedimientos estén listos para ser formalizados: finales de abril del 2015.

Cronograma
Elaboración de un Plan de Trabajo Anual de los Consultorios Médicos que contempla las actividades que se efectuarán en el periodo 2015, permitiendo diseñar, planificar y darle seguimiento a los objetivos propuestos, definiendo así las estrategias de intervención para alcanzar lo propuesto a corto o mediano plazo".

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que la normativa que regula las actividades del Consultorio Médico, así como el cronograma anual de actividades que se debe ejecutar en el periodo 2015, no han sido preparados. Al respecto, la jefatura de esta dependencia en correo electrónico del 28-08-15, manifestó lo siguiente:

"…<u>Normativa:</u> A nivel interno contamos con los borradores de los posibles procedimientos, mismos que adjunto como evidencia, los cuales vamos a iniciar la etapa de revisión y validación en el Area de Salud y Seguridad Laboral. No omito señalar, que el correspondiente procedimiento de Terapia Física, fue remitido para su oficialización ante Análisis Administrativo y a la Gerencia. Adjunto: Procedimiento de TERAPIA FISICA 2015.

<u>Cronograma y plan de trabajo:</u> En lo relacionado al cronograma de actividades del Proceso de Salud Laboral, con la nueva estructura organizacional, la implementación de las actividades del proceso, se detallan en el Plan de Salud y Seguridad Laboral y el cumplimiento de ejecución se evidencia mediante los informes de Indicadores Claves de Desempeño (KPI) de manera mensual, adjuntos: 2100-0147-2015 Comunicación de actualización del Plan de salud y seguridad ocupacional 2015-2016 e Informe KPI Área Salud y Seguridad Laboral, Julio 2015…".

ÁREA OTROS CONCEPTOS

1. Nota 1001-0214 enviada el 31 de julio
ASUNTO: *control interno institucional*
DIRIGIDO: Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2. Nota 1001-0298 enviada el 08 de setiembre
ASUNTO: *labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración*
DIRIGIDO: Secretaría Consejo de Administración

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) APROBACIÓN DE PROCEDIMENTOS
OBSERVACIÓN
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.

RECOMENDACIÓN
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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 2020-0035 del 18-02-15 se indicó: *"...una vez ajustados los procedimientos de conformidad con los cambios en la logística de las sesiones, se coordinará con la Asesoría Jurídica una revisión de los mismos para su posterior aprobación. Esta actividad se programó para el primer semestre del año 2015".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Los procedimiento relacionados con las actividades que desarrolla la SCA, no han sido aprobados. Al respecto, la jefatura de la Secretaría del Consejo de Administración en correo electrónico del 23-07-15, manifestó lo siguiente: *"…En relación al seguimiento que se le está dando a los procedimientos de las actividades desarrollas por la Secretaría del Consejo, les informo que están en revisión e incorporación de información, en vista que se está realizando una homologación de las Juntas Directivas del Grupo ICE, debido a lo anterior estamos cotejando los procedimientos del ICE, con los nuestros y adaptándolas a nuestros requerimientos, posterior a nuestra revisión, se los estaría remitiendo al Presidente del Consejo, para su revisión y luego llevarlos a aprobación por el Consejo de Administración. Una vez aprobados se los estaríamos informando…".*

3. Nota 1001-0300 enviada el 08 de setiembre

ASUNTO: *desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa*
DIRIGIDO: Proceso Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, fue atendida.

ANEXO N°4

AUDITORÍAS REALIZADAS Y RECOMENDACIONES GIRADAS DE LA AUDITORÍA INFORMÁTICA

ÁREA INFORMÁTICA

AUDITORÍAS REALIZADAS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. Nota 1001-0140 enviada el 15 de mayo
ASUNTO: *desarrollo de Sistemas Automatizados de Información (este tema se evaluó en el Proyecto Implementación de Móviles-SIPROCOM)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

A) FUNDAMENTO
Apoyar las labores que realiza la Administración y de conformidad con las competencias que le confiere a la Auditoría Interna el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno y en razón del estudio de auditoría sobre el tema indicado en el asunto, a continuación se indican algunas situaciones relacionadas con dicho alcance.

RESULTADOS

B) SITUACIÓN DETERMINADA
B.1 ESTADO DE LOS EQUIPOS Mediante verificación física *(parcial)* de las tabletas e impresoras y con base en la información de compra, asignación de activos y prioridad sobre los equipos que se encontraban en producción, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** Existen inconsistencias *(números de activos diferentes con la misma serie de equipo e inconsistentes)* en el registro de varios equipos en el Sistema Administrativo Contable Presupuestario (SACP)-Contabilidad. ***(Ver anexo N° 1)*** **b)** Existen varias situaciones *(Equipos no localizados; en otras dependencias; sin activo; con otro número de activo; dañados sin reportar y otros)* que comprometen la responsabilidad de los funcionarios y la asignación de los equipos móviles. ***(Ver anexo N° 2)*** Al respecto, se determinó que el área encargada de brindar el servicio de soporte a estos equipos, sustituye los reportados como dañados con equipos prestados de forma temporal, los cuales pueden ser de esta dependencia o del

proveedor. Sin embargo, no se lleva a cabo un control para determinar el estado y ubicación de estos equipos.

c) En la Sucursal Guadalupe, se observó una tableta *(activo N° 68761, serie N° W13C0006793)* completamente destruida que no había sido reportada ***(se adjunta imagen)***. Al respecto, funcionarios consultados indicaron de forma verbal, que este equipo se encuentra así desde hace mucho tiempo y que se debe a que cuando lo estaban utilizando en el campo se deslizó del *"Panel"* del auto donde se encontraba; cayó a la calle y le pasó un vehículo por encima. Asimismo, el funcionario encargado en el momento de lo sucedido y actual jefe del Área Técnica de la Sucursal Escazú; manifestó verbalmente que este asunto había sido reportado a las jefaturas respectivas en su debida oportunidad y que estas señalaron que no se le iba a cobrar al funcionario que tenía el equipo asignado, ya que se debía a un asunto contraproducente por cuanto los funcionarios tendrían reserva para su utilización. Al respecto, hay que indicar que aun cuando la Administración justificara razonablemente no efectuar el cobro de esta tableta, lo que procedía era documentar y registrar el movimiento correspondiente para el reporte y retiro del respectivo equipo.

Sobre el particular, la jefatura anterior del Departamento de Consumidores y actual jefe del Área de Administración del Sistema Comercial, en correo electrónico del 18-02-15 manifestó lo siguiente:

"…1. Todavía la fase no se completa –al menos en la DC- porque está pendiente la implementación en la Sucursal Desamparados. La intención es iniciar con esta dependencia en la segunda semana de marzo y si todo se ajusta a lo programado se demoraría dos semanas completas para poder finalizar esta fase en la Sucursal y luego se extendería a las otras dependencias que están en la fase III (Sección Averías, Alumbrado Público).

2. Debido a que todavía la fase no se ha finalizado, no ha sido "entregado" a la Dirección Comercial y por ende todavía no está en control de la DC la totalidad de los temas de esta fase. Se está claro que en la DC la dependencia a cargo de la administración–mantenimiento preventivo y correctivo- es el área bajo la responsabilidad del Sr. Sergio Portuguéz C. Se debe recordar que para esta adquisición de equipos se solicitó una garantía de tres años y los equipos normalmente presentan problemáticas de operación es a partir del año y medio de estar en operación. De ahí que esperaremos ver un aumento en la cantidad de averías en este año 2015 y siguientes.

3. En el aspecto operativo las dependencias valoran como asignan sus activos. Este tema siempre es un aspecto a considerar porque se ha recomendado que los equipos los asignen al personal que realiza las tareas, pero eso no siempre se puede

realizar por la operativa de las mismas dependencias.

4. El aspecto del estado de los equipos, se canalizan las reparaciones con el área a cargo de Sergio Portuguéz y éste con el proveedor del hardware específico, cuando se trata de mantenimientos correctivos. Se está analizando la posibilidad de realizar mantenimientos preventivos semestrales como en el resto de la plataforma informática utilizada en el proceso comercial.

5. Es responsabilidad de cada jefatura de las dependencias que se les suministró o tendrán en el futuro cercano (indicado en el punto 1) el velar por el estado general de los equipos, porque al final es un tema de cuido de los equipos por parte de los usuarios responsables, como lo estipula el Manual de Control de Activos…"

B.2 UTILIZACION DE LOS EQUIPOS

Mediante la verificación física *(parcial)* de los equipos móviles y de consultas verbales realizadas a los funcionarios responsables en relación con la utilización de estos equipos, se determinó que el porcentaje de uso en las sucursales visitadas era diferente. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En la Sucursal Heredia la jefatura del Área Técnica manifestó, que los equipos móviles se utilizan en un 95% (aproximado) en la atención general de las *"ordenes de trabajo"* y que las impresoras no se usan en su totalidad.

b) En la Sucursal Central la jefatura del Área Técnica indicó, que los equipos móviles se utilizan en la atención de las órdenes de trabajo; específicamente las que se relacionan con las solicitudes de los servicios nuevos.

c) En la Sucursal Escazú, no fue posible determinar el porcentaje de uso de los equipos móviles (la percepción fue a veces sí y a veces no).

d) En la Sucursal Guadalupe, los equipos móviles asignados a los funcionarios no se están utilizando. Al respecto, el encargado de estos equipos en su momento y jefatura actual del Área Técnica de la Sucursal Escazú manifestó verbalmente, que debido a los problemas que se presentaban constantemente era más práctico y funcional dejar de usarlos. Sin embargo, no se obtuvo evidencia documental que respalde esta decisión.

Sobre este tema hay que indicar que se tiene conocimiento sobre el problema de comunicación de los equipos por medio de la señal *"3G"* del ICE y de la solución que la administración tiene pendiente de implementar. No obstante, lo que se quiere señalar es la diferente forma de utilizar los equipos por cada una de las Sucursales. Además, es importante señalar el pago mensual que se le

debe realizar al ICE por cada uno de los *"SIM's Kolbi 3G",* aunque se utilicen o no los equipos móviles.

C) NORMATIVA APLICABLE
Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión Institucional; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.5.1 Supervisión constante y 4.5.2 Gestión de proyectos. Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, emitidas por la CGR: 2.3 Infraestructura tecnológica; 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI y 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica.

D) ADVERTENCIA
Considerando las acciones que se deben llevar a cabo para subsanar las situaciones comentadas en los puntos anteriores de esta nota y que se encuentra en desarrollo la implementación de las Móviles-SIPROCOM; esta Auditoría Interna estima oportuno señalar la conveniencia de que si la Administración no lleva a cabo las gestiones pertinentes para implantar los mecanismos que correspondan; orientados a controlar la gestión integral sobre el estado y el uso eficiente de estos recursos de manera que se minimicen los riesgos; se podría afectar el cumplimiento de los objetivos definidos para la implementación de estos equipos, en relación con la automatización de las *"Órdenes de Trabajo"* que se ejecutan en las sucursales y en consecuencia incumplir con el objetivo estratégico de la empresa de: *"Brindar una atención a nuestros clientes de manera oportuna, confiable y efectiva"*

2. Nota 1001-0175 enviada el 01 de julio

ASUNTO: *desarrollo de Sistemas Automatizados de Información (este tema se evaluó en los sistemas SGSS-SICOAP)*
DIRIGIDO: Área de Soluciones Informáticas al Negocio

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la planificación y el desarrollo de los sistemas de Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS) y Control de Actividades y Proyectos de Ambiental (SICOAP); las técnicas aplicadas en la administración de proyectos; la participación de los usuarios en

el desarrollo de los sistemas; la infraestructura que soportan los sistemas, la aplicación de estándares y estrategias; la existencia de un plan maestro; la independencia del proveedor encargado de la solución de software; la aplicación de un plan de capacitación; la transferencia de conocimientos; los requerimientos de calidad; los criterios relacionados con la seguridad; las pruebas de aceptación; la administración de los cambios; la utilización de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* y el archivo de los respaldos de los proyectos.

RESULTADOS

A) ADMINISTRACION DE PROYECTOS

OBSERVACION

Mediante la revisión de las etapas llevadas a cabo en el desarrollo de los sistemas Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS) y Control de Actividades y Proyectos de Ambiental (SICOAP), se determinaron las siguientes situaciones:

a) No existe documentación que respalde los requisitos de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que fueron determinados durante el desarrollo del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS).

b) No existe documentación que respalde la ejecución de las etapas llevadas a cabo en el desarrollo del Sistema de Control de Actividades y Proyectos de Ambiental (SICOAP).

Al respecto, no se localizó un documento que indique los aspectos que ocasionaron que en el desarrollo de los sistemas SGSS y SICOAP, no fuera aplicado lo establecido en la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"*.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información emitidas por la CGR: 1.4.5 Implementación de un marco de seguridad de la información.

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

Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas: 2 Dimensiones y fundamentos

para la gestión de los proyectos de tecnologías de información y comunicaciones.

Guía para la Administración de Proyectos de Tecnología de Información y Comunicaciones: (Código 2801 A 01): 5.5 Seguridad.

CAUSAS
Las situaciones señaladas se deben al incumplimiento de la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas"*. Ausencia de un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo establecido en la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas",* en relación con la aplicación de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* en el desarrollo de los sistemas SGSS y SICOAP.

RIESGOS
Afectaría el cumplimiento de los objetivos establecidos, en relación con los servicios de averías y ambientales que se brindarían mediante los sistemas SGSS y SICOAP. Podría ocasionar, que se incrementen los costos por reprocesos de los sistemas en desarrollo citados. Se puede incurrir en pérdidas de información, relacionada con la administración de incidencias tecnológicas y ambientales que se llevarían a cabo mediante el desarrollo de los sistemas mencionados. Afectaría la funcionabilidad eficiente y eficaz de los sistemas SGSS y SICOAP que se encuentran en desarrollo.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Elaborar un documento que incluya la información de la ejecución de las actividades que se llevaron a cabo en el desarrollo del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS), para cumplir con el punto 5.5 *(Seguridad)* que indica la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones".* En caso contrario, documentar las razones que ocasionaron la no aplicación de este**

documento en la etapa relacionada con la seguridad del sistema.

2) Preparar un documento que incluya las razones que ocasionaron que en las etapas del desarrollo del SICOAP, no se aplicaron los aspectos contemplados en la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnología de Información y Comunicaciones";* en cumplimiento con lo que se indica en la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas"*.

3) Establecer un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo indicado en la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Desarrollo de Sistemas",* en relación con la aplicación de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* para el desarrollo de sistemas.

3. Nota 1001-0176 enviada el 01 de julio
***ASUNTO**: desarrollo de Sistemas Automatizados de Información (este tema se evaluó en el sistema SGSS)*
DIRIGIDO: Área de Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnologías de Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la planificación y el desarrollo del Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS); las técnicas aplicadas en la administración de proyectos; la participación de los usuarios en el desarrollo de los sistemas; la infraestructura que soportan los sistemas, la aplicación de estándares y estrategias; la existencia de un plan maestro; la independencia del proveedor encargado de la solución de software; la aplicación de un plan de capacitación; la transferencia de conocimientos; los requerimientos de calidad; los criterios relacionados con la seguridad; las pruebas de aceptación; la administración de los cambios; la utilización de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"* y el archivo de los respaldos de los proyectos.

RESULTADOS

SISTEMA GESTION SOLICITUDES DE SERVICIO DE TI
OBSERVACION
Se determinó, que no existe documentación que respalde la ejecución de un plan de pruebas en el desarrollo del Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS). Al respecto, no se localizó un documento que indique los aspectos que ocasionaron que en esta actividad, no fuera aplicado lo establecido en la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones"*.

MARCO REGULATORIO
Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Código 2801 A 01): 4.5.2 Plan de pruebas. Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información emitidas por la CGR: 3.2 Implementación de software, inciso b)

CAUSAS
La situación señalada se debe al incumplimiento de la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones Desarrollo de Sistemas"*.

RIESGO
Afectaría el cumplimiento de los objetivos establecidos, en relación con los servicios de averías que se brindarían mediante el sistema SGSS. Podría ocasionar, que se incrementen los costos por reprocesos del sistema en desarrollo indicado. Se puede incurrir en pérdidas de información, relacionada con la administración de incidencias tecnológicas que se llevarían a cabo mediante el sistema en desarrollo citado. Afectaría la funcionabilidad eficiente y eficaz del sistema SGSS que se encuentra en desarrollo.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Elaborar un documento que incluya la información de la ejecución de las actividades que se llevaron a cabo durante el desarrollo de este**

sistema, para cumplir con el punto 4.5.2 (Plan de pruebas) que indica la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones".*

2) En caso contrario, es conveniente documentar los aspectos que ocasionaron que en el desarrollo de este sistema, no fuera aplicado lo que se indica en el punto 4.5.2 (Plan de pruebas) de la *"Guía para la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones";* en cumplimiento con lo establecido en la *"Directriz sobre la Administración de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones Desarrollo de Sistemas"*.

4. Nota 1001-0306 enviada el 17 de setiembre
***ASUNTO**: mantenimiento de sistemas automatizados de información IP (IPCC)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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 Centro de Contacto IP (IPCC), ver anexo N° 1; 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 y la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema.

RESULTADOS

El *"Sistema Centro de Contacto IP"* (en adelante IPCC) es la principal plataforma tecnológica para soportar el Servicio que brinda el Área Centro de Atención de Llamadas (ACALL). **(Ver anexo N° 1)**

Al respecto, se determinaron las siguientes oportunidades de mejora en relación con la gestión de administración, operación y mantenimiento de este sistema:

A) ADMINISTRACION DEL SISTEMA
OBSERVACIÓN
No se observó la existencia de un documento formal que comprenda y delimite las funciones y responsabilidades que le corresponde atender al personal encargado de administrar, operar y mantener este sistema.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.1 Sistemas de Información, 5.4 Gestión Documental, 5.8 Control de Sistemas de Información, 5.09 Tecnologías de Información. 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 a). Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la Unidad Tecnologías de Información y Comunicaciones y los Administradores de Sistemas de Información.

CAUSA
La situación comentada se debe a que el Sistema Centro de Contacto IP (IPCC), no ha sido clasificado hasta la fecha como un sistema de información, en consecuencia la Dirección Comercialización, no ha considerado necesario establecer de manera formal las funciones y responsabilidades del administrador del sistema, según lo indicado en el documento *"Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la Unidad Tecnologías de Información y Comunicaciones y los Administradores de Sistemas de Información".*

RIESGOS
Dificulta delimitar las responsabilidades del administrador del sistema, de los usuarios técnicos y de los usuarios finales en relación con la operación del sistema IPCC. Limita la transferencia del conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control asignadas. Dificulta determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos del sistema IPCC. Podría afectar suministrar de forma eficiente y oportuna los servicios que

brinda el sistema IPCC, ante la solución de problemas e incidentes que se le presenten a los usuarios.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar instrucciones para que en coordinación con las áreas técnicas que corresponda, se prepare un documento que describa las funciones y responsabilidades que debe atender el personal encargado de la administración, operación y mantenimiento del sistema IPCC. En ese sentido, considerar lo establecido en la *"Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la Unidad Tecnologías de Información y Comunicaciones y los Administradores de Sistemas de Información"*, al elaborar este documento. Asimismo, en los Anexos N° 4, N° 5 y N° 6 se presenta información que puede ser utilizada como referencia en la elaboración de este documento.**

B) FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión efectuada al *"Sistema Centro de Contacto IP",* se determinó que existen funcionalidades disponibles para apoyar los procesos de atención al cliente, que no se están utilizando. **(Ver anexo N° 2).** Tampoco, se localizó ni fue suministrada documentación operativa (manuales de usuario) del sistema; así como de la información que evidencie la capacitación recibida por los usuarios, en relación con la utilización y funcionamiento del sistema IPCC.

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 y c). Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.7 Educación y Capacitación de Usuarios, 3.13 Administración de Operaciones. Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 2.4 Administración eficaz del potencial humano, 5.09 Tecnologías de información.

CAUSAS
Falta de un documento que comprenda la revisión de las funcionalidades disponibles en el sistema IPCC.

Debido a que la administración del sistema IPCC fue trasladada por parte del proveedor a funcionarios de la Compañía, la documentación del sistema y la capacitación a los usuarios no fue considerada en su oportunidad.

RIESGOS
Dificultad para llevar a cabo una adecuada administración eficiente y eficaz de las funcionalidades disponibles del sistema, como apoyo al proceso de atención al cliente. Inconformidades de los clientes por la atención inoportuna en los servicios brindados, afectando la imagen empresarial. Dificulta delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades. Dificulta la ampliación y perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de esta dependencia. Afecta la satisfacción de los usuarios finales y los respectivos niveles de servicio. Podría ocasionar desmotivación y afectar la ejecución de las actividades a cargo de los funcionarios de esta dependencia.

RECOMENDACIONES
(proceso de control) **1) Preparar un documento que comprenda la revisión de las funcionalidades disponibles en el sistema IPCC y que no están siendo utilizadas. En ese sentido, es conveniente establecer las acciones que se aplicarán para subsanar los resultados obtenidos. Asimismo, se adjunta el anexo N° 2 con información que puede ser utilizada como referencia en la formulación de este documento.** **2) Elaborar la documentación operativa (manuales de usuario) del sistema IPCC. Una vez concluida esa labor, solicitar a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de los documentos respectivos.** **3) Formular y ejecutar un plan de capacitación para los usuarios que se relacionan con la utilización y funcionamiento del sistema IPCC. En ese sentido, es conveniente establecer un mecanismo para controlar el cumplimiento y seguimiento de la ejecución de esta actividad.**

C) CAPACIDAD Y DESEMPEÑO
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión a la capacidad y rendimiento de los servidores que soportan el funcionamiento del *"Sistema Centro de Contacto IP"* (IPCC), se determinó que el espacio a nivel del procesador, memoria y disco duro de algunos equipos están siendo utilizados en más de un 75% de su capacidad. **(Ver anexo N° 3*).***

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). Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.3 Administración de Desempeño y Capacidad, 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicio.

CAUSAS
No existen mecanismos de control para revisar periódicamente el rendimiento, capacidad, disponibilidad y desempeño de la plataforma tecnológica (servidores) que soportan el sistema IPCC. El sistema no se visualizó como un *"sistema de información"* y la infraestructura que lo soporta (plataforma tecnológica) se consideró como parte de la red de comunicaciones y no a transacciones para atender servicios a clientes, por lo que la capacidad y desempeño no se contemplaron según los procesos que atiende.

RIESGOS
Se puede incurrir en pérdidas de información, en relación con los servicios que se brindan mediante el sistema IPCC. Podría incrementar las incidencias o fallas tecnológicas (hardware) del equipo que soporta el sistema IPCC. No permite obtener información para analizar temas como resiliencia, contingencia, cargas de trabajo actuales y proyectadas, planes de almacenamiento y adquisición de futuros recursos. Limita la eficiencia de los niveles de procesamiento, en procura de disminuir los tiempos de respuestas sobre las diferentes consultas que se realicen a

través del sistema IPCC.

Pérdidas ingresos económicas por los servicios que no se brinden si se ve afectada la operación del sistema que soporta esta plataforma tecnológica.

Afectar ofrecer de manera oportuna los servicios que se brindan a través del ACALL.

RECOMENDACION

(proceso de control)
Coordinar con el área técnica encargada de mantener la plataforma tecnológica (servidores) del *"Sistema IPCC"*, establecer un mecanismo de control para revisar periódicamente la capacidad, disponibilidad y desempeño de los componentes que soportan este sistema. Establecer una estrategia para mejorar el rendimiento de procesamiento de los recursos detallados en el anexo N° 3 de este informe.

D) PROBLEMAS TÉCNICOS

OBSERVACIÓN

El Área Técnica encargada en su momento ubicada en el Departamento de Comunicaciones y actualmente parte del Proceso Servicios Administración de Red de Info-comunicaciones, emitió un informe denominado "*Situación Actual Sección Servicios en Línea del Call Center 800 Energía*" del 2014, el cual contiene un análisis técnico de los problemas que se han venido presentando con los temas de: grabación de llamadas, control del supervisor y llamadas en cola de espera. Al respecto, no se identificaron las acciones que fueron aplicadas para atender los problemas técnicos que se indicaron en el informe citado.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 5.1 Sistemas de Información, 5.8 Control de Sistemas de Información.

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 *"c"*, *"d"*, *"e"* y *"i"*, 4.5 Manejo de Incidentes.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicio, 3.13 Administración de Operaciones.

CAUSA
No existe una directriz formal por parte de la administración (Área Centro de Atención de Llamadas) para atender los problemas técnicos indicados en el informe que se detalla en la observación.

RIESGO
Dificulta, llevar a cabo labores de seguimiento y control con relación a las tareas que ejecutan los funcionarios del ACALL. No permite medir la eficiencia y eficacia en los tiempos de respuesta en la atención de llamadas. Dificulta medir la gestión del servicio que se le brinda al cliente y por ende no se pueden establecer acciones para mejorar la calidad del mismo. No se puede garantizar razonablemente la operación continúa del sistema y en consecuencia afecta que los servicios no se brinden oportunamente a los clientes.

RECOMENDACION
(proceso de control) **Girar las instrucciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda las acciones que se llevarán a cabo para atender los problemas técnicos que fueron determinados en el informe "*Situación Actual Sección Servicios en Línea del Call Center 800 Energía*", en relación con la grabación de llamadas, control del supervisor y llamadas en cola de espera. Establecer un mecanismo de seguimiento para verificar el cumplimiento de esta actividad.**

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. Nota 1001-0144 enviada el 20 de mayo
ASUNTO*: generación de energía eléctrica (este tema se evaluó en controlar la compra de energía eléctrica)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas

para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso Compra de energía eléctrica; el seguimiento del trámite de revisión de la factura por la compra de energía al ICE y los procedimientos aplicados para verificar la calidad y cantidad de energía comprada.

RESULTADOS

A) RIESGOS
A.1 ACTIVIDAD
Revisar si la dependencia responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos del subproceso Compra de energía eléctrica.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los planes de tratamiento de la Gestión Integral de Riesgos (GIR), se comprobó que en el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores, se están aplicando las acciones definidas, para controlar que no se materialicen los riesgos del subproceso relacionado con la compra de energía eléctrica al ICE.

B) COMPRA DE ENERGIA AL ICE
B.1 ACTIVIDAD
Comprobar el seguimiento del trámite de revisión de la factura por la compra de energía al ICE; así como evaluar los procedimientos aplicados para verificar la calidad y cantidad de energía comprada.
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la documentación que respalda la compra de energía al ICE de enero 2015, se verificó el seguimiento del trámite de revisión de la factura que realiza el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores; en relación a los datos que suministra el sistema RIME con los indicados en los puntos de medición del ICE. Asimismo, se corroboró que para evaluar la calidad y cantidad de la energía comprada, se están aplicando los procedimientos que en la actualidad se encuentran vigentes.

2. Nota 1001-0157 enviada el 28 de mayo

ASUNTO*: generación de energía eléctrica (este tema se evaluó en las plantas Brasil, Cote, Electriona, Eólico Valle Central)*

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
La implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso Producir energía eléctrica, para lo cual se consideraron las plantas de Brasil, Cote, Electriona y Eólico Valle Central. También, se revisaron asuntos relacionados con la disponibilidad de recursos, los procedimientos y la normativa aplicable, la afectación de factores externos a la CNFL y los mecanismos para controlar los rechazos y sobrecargas eléctricas; la instalación de protecciones; la atención de averías; la aplicación de directrices de generación emitidas por la administración superior; la eficiencia de los equipos y la capacidad de generación; los controles sobre deslizamientos de tierra, inundación en las plantas, ruptura de tubería de presión e incendios; la seguridad física e higiene de las instalaciones y la entrega de la energía a la red de distribución.

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
Se determinó que el *"Manual de Operación y Paro en Condiciones Normales de la Plantas Hidroeléctricas"* que se utiliza en la Dirección Generación de la Energía, se encuentra desactualizado. Al respecto, se verificó que en la actualidad en las plantas se utiliza el sistema *SIGEMPLA* para registrar el control diario de la operación de las plantas, sin embargo en el procedimiento citado se continúa señalando que se debe usar el formulario F-129 *(Reporte de operación)* para realizar esta actividad. 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); 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA
No se localizó una instrucción formal por parte de la jefatura superior para llevar a cabo la actualización de este manual. Al respecto, el funcionario *(Bernardo Morales B.)* encargado de la operación de la planta Brasil, el 23-02-15 manifestó lo siguiente: *"Ya el formulario F-129 no se utiliza, debido a que el registro se realiza en el SIGEMPLA"*

RIESGOS
Dificultad para determinar si el registro de los datos de la entrada y salida de operación de las plantas, se realiza oportunamente. No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada, el registro de los datos de la entrada y salida de operación de las plantas. 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) **Girar las instrucciones que correspondan para que el *"Manual de Operación y Paro en Condiciones Normales de la Plantas Hidroeléctricas",* sea actualizado de acuerdo con la nueva estructuración establecida por la administración en la Dirección Generación de la Energía.**

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. Nota 1001-0211 enviada el 30 de julio
ASUNTO*: mantenimiento del sistema de distribución (este tema se evaluó en la red eléctrica aérea y subterránea)*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento y atención de las averías que se presentan en la red eléctrica aérea y subterránea; la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como los recursos disponibles y las acciones requeridas para contar con los recursos suficientes para efectuar esta labor; la inspección física de los equipos instalados; la atención oportuna y el control del diagnóstico de las averías y el registro adecuado de la información que respalda las tareas diarias realizadas.

RESULTADOS

A) SUPERVISION
OBSERVACIÓN
Durante visita al terreno para observar el mantenimiento preventivo de la red subterránea del circuito los Ángeles 3, Anillo 2, efectuado el 28-04-15, se determinó que no se llevó a cabo la totalidad del cambio de los transformadores incluido en el mantenimiento que se llevó a cabo en esta zona.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.05 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6.1 Confiabilidad; 5.7.3 Oportunidad; 5.7.4 Seguridad. Ley 7593 de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos: Artículo 14: Obligaciones de los Prestatarios, inciso d).

CAUSAS
El retiro de la loza de concreto en las cámaras subterráneas tardó más de lo previsto, debido a que por oxidación y corrosión el marco metálico de la loza estaba unido al de la cámara. Ausencia de un mecanismo de control para supervisar y validar en el campo las labores previas que se deben realizar, antes de llevar a cabo la ejecución de los mantenimientos preventivos.

RIESGOS
Se podrían incrementar los costos por la ejecución de reprocesos en la atención de los mantenimientos programados.

Afectaría el ingreso económico, por la energía dejada de entregar a los clientes de la zona donde se llevó cabo el mantenimiento preventivo.

Podría afectar la continuidad del servicio eléctrico y en consecuencia la imagen empresarial.

RECOMENDACION

(procesos de control)

Determinar las acciones que correspondan para coordinar el cambio de la totalidad de los transformadores, según mantenimiento efectuado el 28-04-15 en el circuito los Ángeles 3, Anillo 2 de la red eléctrica subterránea. En ese sentido, es conveniente establecer un mecanismo de control para supervisar y validar en el terreno las labores previas que se deben realizar, antes de llevar a cobo le ejecución de los mantenimientos preventivos programados para el sistema de distribución.

B) TALENTO HUMANO

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del cronograma de los mantenimientos preventivos a ejecutar en el 2014 a la red eléctrica aérea que tiene asociados circuitos subterráneos, se determinó que de 29 mantenimientos programados, sólo se habían realizado 8.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4 Idoneidad del personal, 2.5.3 Separación de Funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones.

Ley 7593 de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos: Artículo 14: Obligaciones de los Prestatarios, inciso d).

CAUSA

La jefatura del Proceso Red Subterránea, en correo del 16-06-15 manifestó que no se pudo cumplir con la cantidad de mantenimientos programados por la falta de personal técnico que se encargue de esta actividad. Sin embargo, no se determinó un documento formal donde se detalle y justifique la necesidad de estos funcionarios.

RIESGOS

Dificultad para atender oportunamente, los mantenimientos preventivos programados en la red eléctrica y aérea, afectando la imagen empresarial.

No se podría garantizar la eficiencia en la consecución de los objetivos institucionales en cuanto al mantenimiento que se lleva a cabo en la red eléctrica aérea y subterránea.
Podría afectar la continuidad de los servicios, que se ofrecen a través de la red eléctrica aérea y subterránea.

Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con la ejecución de los mantenimientos preventivos en la red eléctrica aérea y subterránea.

RECOMENDACION
(procesos de dirección) **Determinar la viabilidad de establecer un mecanismo alterno, para que el cronograma de los mantenimientos preventivos a ejecutar a la red eléctrica aérea que tiene asociados circuitos subterráneos se realicen en su totalidad. En ese sentido, es conveniente girar las instrucciones que correspondan para que se prepare un documento formal que comprenda el detalle y justificación de la necesidad del personal técnico, que se requiere para lograr la ejecución total de los mantenimientos preventivos programados para el sistema de distribución.**

C) AVERIAS

OBSERVACIÓN
En el Área de Averías de Sistemas de Distribución, se utiliza el *"Registro Problemas, Fallas y Averías"* (STF0290), para gestionar las averías que se presentan en el Sistema de Distribución. Sin embargo, mediante el análisis efectuado sobre los tiempos de atención de las averías, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** No se localizó un documento que contenga las acciones que se aplicarán para disminuir, los tiempos de atención de las averías que están dentro de los indicadores de *"regular y malo".* **(Ver Anexo N° 1)** **b)** No existe un mecanismo para efectuar el seguimiento de las causas de mayor incidencia que ocasionan las averías; así como para implementar las acciones correctivas que se aplicaran para solucionarlas. **(Ver Anexo N° 1)** **c)** Los códigos de las averías tipo 4 (Media tensión), no reflejan la fuente de los aspectos que las están ocasionando.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 4.5.1 Supervisión constante

CAUSAS
Ausencia de instrucciones formales por parte de la jefatura para atender oportunamente la atención de las averías. Falta de supervisión que permita determinar y subsanar las causas de mayor incidencia, que ocasionan las averías en el Sistema de Distribución.

RIESGOS
Podría afectar continuidad de los servicios, que se ofrecen a través del Sistema de Distribución. Inconformidades por parte de los clientes, por no brindarse una atención oportuna en la atención de las averías, afectando la imagen empresarial. Dificultad para llevar a cabo las labores de atención, supervisión y seguimiento de las averías en el Sistema de Distribución. Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con la ejecución de la atención de averías. Dificultad para establecer actividades de control que permitan la ejecución eficiente, eficaz y oportuna de las averías que se presentan en el Sistema de Distribución.

RECOMENDACIONES
(procesos de control) **1) Girar las instrucciones por escrito que corresponda, para establecer las medidas correctivas que se aplicaran para subsanar las situaciones citadas en los puntos a) y b) de esta observación. En ese sentido, es conveniente tomar en cuenta lo indicado el anexo N° 1 de este informe.** **2) Girar las instrucciones por escrito que correspondan, para que se realice un análisis de la codificación de las averías, con el objetivo de determinar la fuente de las causas que están ocasionando las de tipo 4 (Media tensión) en el sistema de distribución.** **3) Girar las instrucciones por escrito que correspondan para que se implemente un mecanismo de seguimiento periódico, que controle el cumplimiento de las medidas que se aplicaran para atender las situaciones mencionadas en los puntos a), b) y c) de esta observación.**

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

1. Nota 1001-0152 enviada el 27 de mayo
ASUNTO: *atención al cliente en agencia virtual (este tema se evaluó en el Área Centro de Atención de Llamadas, Área atención Virtual)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: atender al cliente vía agencia virtual; aspectos referidos a la aplicación de la Ley 8220 (protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos); la actualización de las solicitudes de servicio en el sistema; 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 mecanismos establecidos para controlar la exoneración del impuesto de ventas y de renta; la actualización de datos generales; las devoluciones de dinero; la existencia de programas de capacitación; los controles 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) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACIÓN
Se determinó que el *"Manual de la Sección Servicios en Línea" (código: 4240 M 01)* que utiliza el Área Centro de Atención de Llamadas para llevar a cabo sus actividades, se encuentra desactualizado. 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), 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA
No se localizó una directriz emitida por la administración para llevar a cabo la actualización de este documento. Al respecto, la jefatura del Área Centro de Atención de llamadas mediante correo electrónico del 23-03-15, manifestó lo siguiente: *"Adjunto manual según última actualización que tengo registro, tiene un año aproximadamente, la actualización fue dirigida a unificar procedimientos en su momento".* Asimismo, el subdirector de la Dirección Comercialización el 22-05-15 señaló lo siguiente: *"Análisis Administrativo tiene un cronograma de trabajo con los documentos por actualizar. La Dirección Comercialización envío la información el 07-05-15 con en nombre de las nuevas unidades y áreas…".*

RIESGOS
No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados por el Área Centro de Atención de Llamadas. No disponer de documentos actualizados y oficializados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones. Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con el control en la atención del cliente por medios no presenciales. Propiciar la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de esta actividad y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

RECOMENDACION
(procesos de control) **Girar las directrices que correspondan para que el *"Manual de la Sección Servicios en Línea"*, sea actualizado de acuerdo a la nueva estructuración establecida por la administración en las Áreas**

Centro de Atención de Llamadas y Atención Virtual.

B) CONSULTAS DE LOS CLIENTES
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión del *"Informe de gestión-Enero 2015"* del Área Centro de Atención de Llamadas, se determinó que existe una cantidad significativa de consultas de los clientes que ingresan vía chat y llamadas telefónicas, que no fueron atendidas.

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 y 4.2 *(Fueron mencionadas anteriormente)*, 4.5.1 Supervisión Constante.

CAUSA
La jefatura del Área Centro de Atención de Llamadas el 23-02-15, manifestó lo siguiente: *"Esta situación se está presentando, debido a que en estos momentos solo existen dos licencias para atender las consultas vía chat, estas vendrían ayudar en la atención al cliente, asimismo también hay escases de recurso humano para la atención al cliente vía telefónica."*

RIESGOS
Inconformidades por parte de los clientes, debido a la no atención oportuna de las consultas efectuadas mediante llamadas telefónicas y vía chats, lo que afectaría la imagen empresarial. Dificultad para establecer actividades de control que permitan la atención eficiente, eficaz y oportuna de las consultas planteadas por los clientes. Aumento en el tiempo promedio de espera, en la atención de las consultas que se realizan vía chats y llamadas telefónicas.

RECOMENDACION
(procesos de control) **Establecer los mecanismos de control que correspondan para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, las consultas efectuadas por los clientes que ingresan vía chat y mediante llamadas telefónicas sean atendidas oportunamente. En ese sentido, es conveniente determinar la viabilidad de disponer de las licencias y del recurso humano que sea necesario, para llevar a cabo eficientemente esta actividad.**

C) INDICES DE ATENCION
OBSERVACIÓN
En el Área Centro de Atención de Llamadas, no se localizó un documento que contenga un análisis de los índices de atención que se presentan en los periodos de mayor saturación en los medios utilizados *(vía chat y llamadas telefónicas)* para atender a los clientes. Tampoco, se determinó un mecanismo alterno para llevar a cabo la atención oportuna de estas consultas, cuando se presenta esta saturación en los medios citados.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.4 Rotación de labores, 4.5 y 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente), 6.4 Acciones para el fortalecimiento del SCI.

CAUSA
No se localizó una instrucción formal emitida por la administración, para controlar los aspectos citados en la observación.

RIESGOS
Podría ocasionar inconformidades en los clientes, por la no atención oportuna de las consultas de los servicios brindados por la CNFL, lo que afectaría la imagen empresarial. Dificultad para llevar a cabo una adecuada toma de decisiones, en la administración eficiente el recurso humano para la atención al cliente.

RECOMENDACIONES
(procesos de control) **1) Girar las instrucciones que correspondan para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, se prepare un documento con los índices de atención que se presentan en los periodos de mayor saturación en los medios utilizados *(vía chat y llamadas telefónicas)* para atender al cliente. En ese sentido, es conveniente determinar las acciones que se aplicaran para controlar y efectuar el seguimiento a los resultados de los índices obtenidos.** **2) Establecer un mecanismo alterno para atender de forma oportuna las consultas efectuadas por los clientes, cuando en los medios de atención vía chat y llamadas telefónicas, se presenta mayor saturación.**

D) ENCUESTAS DE SATISFACCION
OBSERVACIÓN
En el Área Centro de Atención de Llamadas, la percepción del servicio ofrecido a los clientes vía chat, es evaluada a través de encuestas de satisfacción. Al respecto, no se identificó un documento que contenga las acciones llevadas a cabo para atender los resultados obtenidos en la aplicación de estas encuestas.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4 (Fue mencionada anteriormente), 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 6.1 Seguimiento del SCI, 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

CAUSA
La administración, no le ha dado la importancia necesaria para disponer de esta información. Tampoco, se localizó una directriz para que en el Área Centro de Atención se elabore este documento. Al respecto, la jefatura (a.i.) del Área Centro de Atención de llamadas mediante correo del 23-03-15, manifestó lo siguiente: *"En la actualidad, no se utiliza como insumo pues hay otros mecanismos, pero podría coordinarse".*

RIESGOS
Dificultad para corregir de manera efectiva las oportunidades de mejoras e inconformidades manifestadas por los clientes, en relación con los servicios ofrecidos vía chat. Dificultad para utilizar de manera eficiente, los recursos disponibles para atender a los clientes vía chat. Dificultad para disponer de manera periódica y oportuna información sobre la calidad de los servicios que se brindan a través de la atención al cliente vía chat.

RECOMENDACION
(procesos de control) **Girar las instrucciones que correspondan para que en el Área Centro de Atención de Llamadas, se elabore un documento con las acciones que se aplicaran para atender los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción en relación con la percepción del servicio ofrecido al cliente**

vía chat. En ese sentido, es conveniente efectuar el seguimiento respectivo para verificar el cumplimiento de las acciones establecidas.

2. Nota 1001-0160 enviada el 29 de mayo
ASUNTO: *administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (este tema se evaluó en el Área Administración del Sistema Comercial; Sucursales)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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° 124 del 30-06-14, N° 187 del 30-09-14, N° 83 del 22-12-14, N° 10 del 15-01-15 y N° 58 del 24-03-15.

RESULTADOS

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 derivados de los subprocesos: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario.
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 los subprocesos citados anteriormente y que se relacionan 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 Área Administración del Sistema Comercial 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 las modificaciones de tarifas que se incorporan al sistema, corresponden a los publicados en el diario oficial La Gaceta.
C.2 RESULTADOS
Se comprobó que el Área Administración del Sistema Comercial actualizó los datos de las modificaciones tarifarias en los registros del SIPROCOM, con base en las tarifas autorizadas por la ARESEP que fueron publicadas en las Gacetas: N°124 del 30-06-14 *(rige desde el 01-07-14)*, N° 187 del 30-09-14 *(rige desde el 01-10-14),* N°83 del 22-12-14 *(rige desde el 01-01-15),* N° 10 del 15-01-15 *(rige desde el 15-01-15)* y N° 58 del 24-03-15 *(rige desde el 01-04-15).*

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 las modificaciones tarifarias).*

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. Nota 1001-0274 enviada el 31 de agosto
ASUNTO: *administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (este tema se evaluó en el Área Administración del Sistema Comercial; Sucursales)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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 la resolución publicada en la Gaceta: N° 125 del 30-06-15 *(Alcance Digital N°48),* que rige desde el 01-07-15.

RESULTADOS

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 derivados de los subprocesos: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario.
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 los subprocesos citados anteriormente y que se relacionan 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 Área Administración del Sistema Comercial 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 las modificaciones de tarifas que se incorporan al sistema, corresponden a los publicados en el diario oficial La Gaceta.
C.2 RESULTADOS
Se comprobó que el Área Administración del Sistema Comercial actualizó los datos de las modificaciones tarifarias en los registros del SIPROCOM, con base en las tarifas autorizadas por la ARESEP que fueron publicadas en la Gaceta: N° 125 del 30-06-15 *(Alcance Digital N°48)* y que rigen desde el 01-07-15.

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 las modificaciones tarifarias).

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.

ANEXO N°5

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

A continuación se presenta el resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados por la Auditoría Informática, detallando solamente las recomendaciones que se encontraban en proceso y pendientes de aplicar.

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. Nota 1001-0180 enviada el 23 de junio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Gestión y conservación de la información en archivos electrónicos (información en archivos electrónicos)*
DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de la Información y Comunicaciones

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2. Nota 1001-0202 enviada el 23 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIRH, SG-SIRH, SERH)*
DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas, se encuentran en proceso de aplicación.

A) NORMATIVA
OBSERVACIÓN
Se determinó que no se tiene actualizado una identificación explicita de la relación entre las regulaciones internas y externas (leyes, normas, políticas, procedimientos, entre otros) que rigen los procesos de recursos humanos y su cumplimiento por medio de los distintos módulos del SIRH.

CAUSA
Esta relación estaba registrada en el documento del análisis del sistema

efectuado anteriormente (hace quince años). Al respecto, el administrador del sistema el 13-11-14 manifestó lo siguiente:

"Esta normativa no es de competencia de la Administración del SIRH, ya que existen secciones que se encargan de esos procesos y velan por su cumplimiento".

RECOMENDACION

Coordinar lo que corresponda para que se prepare un documento formal que comprenda las regulaciones y validaciones que se deben cumplir en la utilización del sistema. Una vez concluida esa actividad, analizar la conveniencia de solicitar al funcionario encargado del Proceso Sistemas de Información de Áreas de Soporte, el mantenimiento para implementar la normativa que no se esté atendiendo.

RESPUESTA

En nota 2601-0473 del 07-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se hará un estudio involucrando a las Áreas y los Procesos de la Unidad de Talento Humano, para determinar el cumplimiento en el SIRH de la normativa vigente en CNFL, concerniente a los distintos pagos que se realizan a los funcionarios y se validará que los mismos estén automatizados, a su vez que se cumplan sus regulaciones y validaciones en el sistema. En los casos de encontrar anomalías se pondrán los mantenimientos respectivos para corregirlas".	*Alfonso Sojo Hernández*	*4 meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Los aspectos solicitados en la recomendación a la fecha del estudio, no han sido atendidos. No obstante, se determinó que el Administrador del SIRH en correo electrónico del 26-06-15 le solicita a las jefaturas y encargados de los procesos de la Unidad Talento Humano la cooperación respectiva para en conjunto atender lo indicado en la recomendación. Al respecto, en correo electrónico del 30-06-15 este funcionario manifestó lo siguiente: *"…hemos tenido un atraso importante en la atención de estas recomendaciones, ya que por prioridades que se nos presentaron con la creación de la nueva estructura organizacional de la CNFL, de interés Gerencial; en los últimos tres meses en el SIRH tuvimos que realizar varias labores de estabilización en distintos procesos, situación que aún no se concluye, aparte de otras labores afines…".*

B) POLÍTICAS DE SEGURIDAD
OBSERVACIÓN
Se determinó que no se tiene formalmente establecido políticas de seguridad lógica para el sistema SIRH, donde se considere la clasificación de la información en términos de su valor, requisitos legales, sensibilidad y criticidad para la organización, insumos para el establecimiento de roles y privilegios de usuario.

CAUSA
El administrador del sistema el 13-11-14 manifestó lo siguiente: *"Por costumbre, no se ha visto la necesidad. Las medidas se han establecido según el uso y las necesidades".*

RECOMENDACION
Establecer formalmente las políticas de seguridad lógica que se deben aplicar en la utilización del sistema SIRH. En ese sentido, es conveniente considerar la clasificación de la información en términos de su valor, requisitos legales, sensibilidad y criticidad para la organización, insumos para el establecimiento de roles y privilegios de usuario. Asimismo, analizar la conveniencia de automatizar algunas de las políticas que se definan.

RESPUESTA
En nota 2601-0473 del 07-04 -15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se hará un estudio para establecer formalmente las políticas de seguridad lógica que se deben aplicar en la utilización del sistema SIRH".	*Alfonso Sojo Hernández*	*6 meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Los aspectos solicitados en la recomendación a la fecha del estudio, no han sido atendidos. Al respecto, en correo electrónico del 30-06-15 el Administrador del SIRH manifestó lo siguiente: *"…hemos tenido un atraso importante en la atención de estas recomendaciones, ya que por prioridades que se nos presentaron con la creación de la nueva estructura organizacional de la CNFL, de interés Gerencial; en los últimos tres meses en el SIRH tuvimos que realizar varias labores de estabilización en distintos procesos, situación que aún no se concluye, aparte de otras labores afines…".* **No obstante, en correo electrónico del 08-07-15 este funcionario adjunta el cronograma con las actividades y plazos que se aplicaran para cumplir con lo solicitado en la recomendación.**

3. Nota 1001-0206 enviada el 24 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Desarrollo de sistemas automatizados de información (ABC)*
DIRIGIDO: Proceso Costeo y Activo Fijo

RESULTADOS OBTENIDOS
De 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida, 1 está en ese proceso y 1 se encuentra pendiente de aplicar.

A) ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
OBSERVACIÓN
En las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR, punto 3.1. (Consideraciones generales de la implementación de TI, inciso h), se indica: *"…Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan*

los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costos preestablecido..."

Al respecto, se observó que existe documentación sobre reuniones llevadas a cabo entre los funcionarios involucrados en el desarrollo del Sistema de Costos (ABC) con el fin de establecer una comunicación adecuada entre el personal técnico y administrativo. No obstante, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No se determinaron informes, donde se comuniquen a la jefatura inmediata los resultados sobre el seguimiento y estado actual de las diferentes fases que se llevan a cabo en el desarrollo del sistema ABC.

b) No se dispone de un documento formal que justifique y detalle los inconvenientes por los cuales el sistema ABC no ha iniciado su operación, ya que según el cronograma de actividades establecido para su desarrollo ya debió estar finalizado.

c) La fase de pruebas se llevó a cabo en coordinación con los usuarios (Según correos de coordinación emitidos en agosto del 2013). No obstante, se observó 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 pruebas que fueron realizadas al sistema ABC.

CAUSA

El funcionario de la Sección Inventarios y Centros de Costos, encarado de administrar el desarrollo del sistema el 16-05-14 manifestó lo siguiente:

"...El sistema no se encuentra en producción ya que se presentaron varios atrasos en la fase de pruebas, principalmente por temas relacionados con la accesibilidad al sistema de algunos funcionarios que por razones diversas no podían ingresar al sistema. También se dieron cambios en la administración del sistema en Contabilidad, así como cambios de analista el cual se dio culminada la fase pruebas. A pesar de que el sistema estaba en la parte final de su desarrollo, se decidió en forma consenso (Contabilidad-T.I.) no continuar con su desarrollo debido ya que estaba en desarrollo el sistema de descentralización de planillas el cual contempla un módulo de captura de horas por actividades similar al que se estaba desarrollando para el costeo ABC, para ser aplicado en toda la empresa y no solamente en las sucursales (área técnica y comercial) y el en informática como inicialmente se pensaba..."

…

RECOMENDACIÓN
2) Realizar las acciones que correspondan, para que se prepare la documentación que respalde la entrega formal (Acta de Entrega de Productos) del sistema ABC. Es conveniente, que en este documento se detalle la aprobación por parte de los usuarios de las pruebas realizadas a este sistema.

RECOMENDACIÓN
3) Efectuar un análisis formal del sistema ABC. Con base en los resultados obtenidos, determinar si se continuará con el desarrollo del mismo o se incorpora en el proyecto *"Descentralización de planillas ordinarias",* el cual contempla un módulo de captura de horas por actividades similar al que se estaba desarrollando para el ABC.

RESPUESTA PARA LAS RECOMENDACIONES N° 2 y N° 3

En nota 3130-0081 del 09-12-14 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
"En atención a ésta solicitud se ha programado una reunión para el 19-01-2014 con los principales actores de la realización del proyecto. Esta reunión tiene como fin los puntos siguientes: - Realizar un análisis y diagnóstico del ABC actualmente. - Determinar la forma en que se llevará a cabo la finalización del proyecto (como se había concebido inicialmente o por descentralización de planillas). - Formar un equipo de trabajo o comité técnico que sea responsable de	*Principales actores de la realización del proyecto*	*19-01-2014*

las acciones necesarias para la finalización del sistema. - Establecer un programa de reuniones de trabajo y una vez teniendo plenamente definido el proyecto confeccionar un cronograma de trabajo. - Se adjunta copia del correo de convocatoria".		

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 (PENDIENTE)
Se determinó que los aspectos planteados en la recomendación, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Proceso Costeo y Activo Fijo en correo electrónico del 29-06-15 manifestó lo siguiente: *"...aún no se ha aceptado el sistema ABC por cuanto no está concluido...".*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 3 (EN PROCESO)
En la Minuta 01-2015 del 19-01-15 emitida por el Área de Contabilidad y en el documento denominado "*Inicios del Costeo ABC*", se detalla el análisis formal que se realizó sobre el sistema ABC efectuado por los funcionarios responsables de este proyecto. Al respecto, se determinó que en los puntos 2.1 y 2.6 de la minuta citada, se acuerda continuar con el desarrollo de este sistema y que las acciones para definir si se integra al proyecto *"Descentralización de planillas ordinarias"*; se llevaran a cabo una vez entre en operación.

4. Nota 1001-0220 enviada el 03 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Servicios brindados por el Departamento Usuario (Implementar y mantener equipo de cómputo y periféricos)*

DIRIGIDO: Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnologías de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

5. Nota 1001-0222 enviada el 03 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (redes)*
DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

6. Nota 1001-0237 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Servicios brindados por el Departamento Usuario (Implementar y mantener equipo de cómputo y periféricos)*
DIRIGIDO: Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnologías de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas, se encuentran en proceso de aplicación.

A) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de la Gestión Integral de Riesgos (en adelante GIR) del periodo 2014 correspondiente a los servicios brindados por la Sección Administración de Sistemas (en adelante SAS), se determinó que no existen riesgos identificados, controles ni las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *"Dotar y Mantener la Infraestructura de TI en la Dirección Comercial"*.

CAUSA
La jefatura de la SAS el 30-10-14 manifestó lo siguiente: *"Se utiliza la de la Dirección de Tecnología de Información como insumo a la gestión de riesgos".*

RECOMENDACION
Girar las instrucciones que correspondan para que se identifiquen los riesgos e implementen los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *"Dotar y Mantener la Infraestructura de TI en la Dirección Comercial"*. En ese sentido, es conveniente una vez concluida esta actividad incorporar el respectivo plan a la Gestión Integral de Riesgos (GIR) de los servicios brindados por la SAS. Asimismo, es necesario establecer un

mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las acciones emitidas.

RESPUESTA

En la nota 2830-0029 del 19-05-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Gestión Integral de riesgos: *1. Incorporar al plan de trabajo que se llevará a cabo para la valoración de riesgos de las áreas descentralizadas, lo concerniente a éste tema.* *2. Ejecución del plan para la valoración de riesgos de las áreas.*	*Noel Tenorio Cordero– Roberto Sandí Araya*	*A partir del 01-06-2015 y hasta el 30-06-2015.* *01/07/2015 hasta fecha que definan para el plan de trabajo de la acción Nº 1".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota 2830-0041 del 30-07-15, emitida por la jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de T.I., se adjunta el *"Plan de Trabajo Gestión Integral de Riesgos TIC"* y el respectivo cronograma que llevará a cabo esta dependencia; en relación con la valoración de riesgos de las áreas descentralizadas en atención a lo solicitado en esta recomendación. Al respecto, se determinó que en este documento se indica que la fecha de conclusión está programada para agosto 2015.

B) SEGURIDAD FISICA

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de las medidas de seguridad y protección de los equipos de cómputo (PC's) y periféricos (ante eventos naturales o fallas humanas; instalación de controles físicos y ambientales) que disponen las sucursales de Escazú, Heredia y Guadalupe, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En estas sucursales los equipos (PC's), no disponen de aislamiento electromagnético, medidas de protección contra la electricidad estática o protectores de picos de corriente y están expuestos a sobrecargas eléctricas. Tampoco, existen dispositivos de suministro ininterrumpido de alimentación (UPS) que permita a los equipos operar en caso de fluctuaciones menores de

energía eléctrica o por ser apagados en caso de cortes prolongados de energía. **(Ver anexo N° 1)**

b) En la Sucursal de Escazú existe vigilancia por parte de los oficiales del Departamento de Seguridad de los clientes que entran a esta dependencia. Sin embargo, se comprobó que no se cuenta con un mecanismo eléctrico automatizado que controle el acceso a la sección de cajas o cubículos de atención al cliente en ventanilla, de personas no autorizadas por la jefatura de esta dependencia. También se observó que en el área de atención de los servicios brindados por el ICE por funcionarios de la sucursal, existen UPS y equipo de aire acondicionado obsoleto que se encuentran sin uso y que son propiedad de esta institución. **(Ver anexo N° 2)**

c) En la Sucursal de Heredia, en los equipos utilizados para la atención al cliente en ventanilla se encontraron dispositivos de seguridad dañados, los cuales se utilizan como medida preventiva en caso de asalto o hurto. También, se detectó mobiliario dañado y sin seguro en donde se guarda el dinero de lo recaudado diariamente. Asimismo, en el Área Técnica de la Sucursal se determinó equipos (PC´s y periféricos) sin uso, obsoleto y dañados. **(Ver anexo N° 3)**

d) En las sucursales de Escazú, Heredia y Guadalupe, se observaron riesgos de exposición de material inflamable, alimentos y líquidos muy cerca de los equipos de cómputo y periféricos (PC's), así como incumplimientos a la normativa de escritorios limpios. **(Ver anexo N° 4)**

CAUSA

Con respecto al punto a) de esta observación las jefaturas de estas sucursales indicaron lo siguiente:

La jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Escazú en correo electrónico 4170-0624 del 10-12-14 manifestó lo siguiente:

"…se procedió a informar a la Sección Servicios al usuario Final de la Dirección Tecnologías de Información sobre la necesidad evidenciada por el informe…, obteniendo la aprobación de retirar 7 UPS del Almacén Anonos…

En cuanto a que no existen adecuadas instalaciones eléctricas…se programa la siguiente acción: confeccionar F-10 solicitando el adecuado acomodo de los cables de los equipos conectados en las ventanillas de atención al público".

La Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia, en correo

electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

"El dispositivo de suministro de alimentación (UPS) está ubicado en un cuarto anexo a la recepción y le da respaldo tanto al área de cajas como a la de facturación y permite a los equipos seguir operando en caso de fluctuaciones o suspensiones del fluido eléctrico hasta por un máximo de 30 minutos…

En cuanto a los puntos (referencia fallas eléctricas) *se elaboró la F-10, la cual fue enviada al Departamento de Obras Civiles para que procedan a la reparación tanto de la instalación eléctrica".*

La Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Guadalupe, el 25-11-14 manifestó lo siguiente:

"No todas tienen UPS. Se solicitó al encargado de la Sección Electrónica Digital revisar las UPS en la sucursal…a la fecha no se ha recibido respuesta".

En relación con lo indicado en el punto b) de esta observación, la jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Escazú en correo electrónico 4170-0624 del 10-12-14 manifestó lo siguiente:

"Revisar el contenido presupuestario del 2015 para la compra de los materiales para la instalación de control de acceso…".

"Por parte de la sucursal, se mencionó que no es acertado el informe en el punto …cuando se menciona que el equipo está sin uso, siendo que el equipo está en esa condición corresponde a aquel que, cuando un cliente retira el servicio de internet hace devolución del modem…".

En lo que respecta a lo indicado en el punto c), la Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia, en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

"En cuanto a los puntos (referencia fallas eléctricas) *se elaboró la F-10…, la cual fue enviada al Departamento de Obras Civiles para que procedan a la reparación tanto de la instalación eléctrica como de los llavines de los "arturitos"."*

Asimismo, en lo indicado en punto d) de esta observación la Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

"En cuanto al punto…, se les envió un correo a los funcionarios para que se abstengan de realizar dichas prácticas en sus centros de trabajo".

RECOMENDACION
Establecer las medidas correctivas que se aplicaran para subsanar las situaciones citadas en los puntos a), b), c) y d) de esta observación. En ese sentido, es conveniente tomar en cuenta lo indicado en los anexos N° 1, 2, 3 y 4 adjuntos a este informe. Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas emitidas.

RESPUESTA
En la nota 2830-0029 del 19-05-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Seguridad física: *1) Establecer plan de visitas en Sucursales y módulos de la CNFL, para determinar los puntos señalados en el informe de Auditoría.* *2) Ejecutar el plan de visitas.* *3) Ejecutar acciones correctivas e integradas para las soluciones que correspondan".*	*Roberto Sandí Araya.*	*A partir del 10-03-2015, y queda como aplicada el 15-05-2015.* *18-05-2015 hasta el 30/06/2015.* *01-07-2015 y la fecha de finalización se definirá, según los resultados (hallazgos) de la acción Nº 2.*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En la nota 2830-0041 del 30-07-15, emitida por la jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de T.I., se adjunta el *"Programa de Visitas y Diagnóstico a Sucursales y Agencias de la CNFL S.A. para el Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo*" que llevará a cabo esta dependencia para atender lo solicitado en la recomendación. Al respecto, se determinó que la ejecución del mismo dará inicio en agosto y se concluirá en octubre del 2015.

7. Nota 1001-0238 enviada el 19 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Servicios brindados por el Departamento Usuario (Implementar y mantener equipo de cómputo y periféricos)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.

…

B) SEGURIDAD FISICA
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de las medidas de seguridad y protección de los equipos de cómputo (PC's) y periféricos (ante eventos naturales o fallas humanas; instalación de controles físicos y ambientales) que disponen las sucursales de Escazú, Heredia y Guadalupe, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** En estas sucursales los equipos (PC's), no disponen de aislamiento electromagnético, medidas de protección contra la electricidad estática o protectores de picos de corriente y están expuestos a sobrecargas eléctricas. Tampoco, existen dispositivos de suministro ininterrumpido de alimentación (UPS) que permita a los equipos operar en caso de fluctuaciones menores de energía eléctrica o por ser apagados en caso de cortes prolongados de energía. **(Ver anexo N° 1)** **b)** En la Sucursal de Escazú existe vigilancia por parte de los oficiales del Departamento de Seguridad de los clientes que entran a esta dependencia. Sin embargo, se comprobó que no se cuenta con un mecanismo eléctrico automatizado que controle el acceso a la sección de cajas o cubículos de atención al cliente en ventanilla, de personas no autorizadas por la jefatura de esta dependencia. También se observó que en el área de atención de los servicios brindados por el ICE por funcionarios de la sucursal, existen UPS y equipo de aire acondicionado obsoleto que se encuentran sin uso y que son propiedad de esta institución. **(Ver anexo N° 2)** **c)** En la Sucursal de Heredia, en los equipos utilizados para la atención al cliente en ventanilla se encontraron dispositivos de seguridad dañados, los cuales se utilizan como medida preventiva en caso de asalto o hurto. También, se detectó mobiliario dañado y sin seguro en donde se guarda el dinero de lo recaudado diariamente. Asimismo, en el Área Técnica de la Sucursal se

determinó equipos (PC´s y periféricos) sin uso, obsoleto y dañados. **(Ver anexo N° 3)**

d) En las sucursales de Escazú, Heredia y Guadalupe, se observaron riesgos de exposición de material inflamable, alimentos y líquidos muy cerca de los equipos de cómputo y periféricos (PC's), así como incumplimientos a la normativa de escritorios limpios. **(Ver anexo N° 4)**

CAUSA

Con respecto al punto a) de esta observación las jefaturas de estas sucursales indicaron lo siguiente:

La jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Escazú en correo electrónico 4170-0624 del 10-12-14 manifestó lo siguiente:

"…se procedió a informar a la Sección Servicios al usuario Final de la Dirección Tecnologías de Información sobre la necesidad evidenciada por el informe…, obteniendo la aprobación de retirar 7 UPS del Almacén Anonos…

En cuanto a que no existen adecuadas instalaciones eléctricas…se programa la siguiente acción: confeccionar F-10 solicitando el adecuado acomodo de los cables de los equipos conectados en las ventanillas de atención al público".

La Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia, en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

"El dispositivo de suministro de alimentación (UPS) está ubicado en un cuarto anexo a la recepción y le da respaldo tanto al área de cajas como a la de facturación y permite a los equipos seguir operando en caso de fluctuaciones o suspensiones del fluido eléctrico hasta por un máximo de 30 minutos…

En cuanto a los puntos (referencia fallas eléctricas) *se elaboró la F-10, la cual fue enviada al Departamento de Obras Civiles para que procedan a la reparación tanto de la instalación eléctrica".*

La Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Guadalupe, el 25-11-14 manifestó lo siguiente:

"No todas tienen UPS. Se solicitó al encargado de la Sección Electrónica Digital revisar las UPS en la sucursal…a la fecha no se ha recibido respuesta".

En relación con lo indicado en el punto b) de esta observación, la jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Escazú en correo electrónico 4170-0624

del 10-12-14 manifestó lo siguiente:

“Revisar el contenido presupuestario del 2015 para la compra de los materiales para la instalación de control de acceso…”.

“Por parte de la sucursal, se mencionó que no es acertado el informe en el punto …cuando se menciona que el equipo está sin uso, siendo que el equipo está en esa condición corresponde a aquel que, cuando un cliente retira el servicio de internet hace devolución del modem…”.

En lo que respecta a lo indicado en el punto c), la Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia, en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

“En cuanto a los puntos (referencia fallas eléctricas) se elaboró la F-10…, la cual fue enviada al Departamento de Obras Civiles para que procedan a la reparación tanto de la instalación eléctrica como de los llavines de los “arturitos”.”

Asimismo, en lo indicado en punto d) de esta observación la Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

“En cuanto al punto…, se les envió un correo a los funcionarios para que se abstengan de realizar dichas prácticas en sus centros de trabajo”.

RECOMENDACION

Establecer las medidas correctivas que se aplicaran para subsanar las situaciones citadas en los puntos a), b), c) y d) de esta observación. En ese sentido, es conveniente tomar en cuenta lo indicado en los anexos N° 1, 2, 3 y 4 adjuntos a este informe. Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas emitidas.

RESPUESTA

En la nota 4001-56 del 05-03-15 se indicó:

Respuesta Sucursal Escazú

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
“Punto a: Retirar del Almacén Anonos 7 UPS e instalarlas en las ventanillas de atención.	*William Guillen Morales*	*Inmediato*

Punto b: Generar una circular para todo el personal de la Sección Comercial para asegurar que la puerta se mantenga con seguro y evitar el ingreso de personas externas a la Sucursal.	*William Guillen Morales*	*Inmediato*
Punto d: Girar instrucciones a las Jefaturas de Sección para que hagan el recordatorio al personal a cargo sobre la responsabilidad del caso".	*Kathya Villar Bonilla*	*Inmediato*

Respuesta Sucursal Guadalupe

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Punto a: Para atender este punto, le comunico que por parte de la Sucursal Guadalupe se han estado haciendo las gestiones correspondientes desde el 13 de noviembre del 2013….	*Jefaturas*	*Inmediato*
Punto d: Para atender esta recomendación, se procede a remitir correo electrónico a las jefaturas de las Áreas Comercial y Técnica un recordatorio de la importancia de mantener los escritorios limpios y el adecuado resguardo de los equipos de cómputo".	*Jefaturas*	*Inmediato*

Respuesta Sucursal Heredia

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se retiró los equipos (PC´s y periféricos) que estaban sin uso, obsoletos y	*Ronald Romero Hidalgo*	*27/02/2015*

dañados dentro del cuarto de nodo del Área Técnica de la sucursal Heredia. La máquina de escribir se trasladó al Almacén Anonos para hacer el respectivo retiro, cabe destacar que este equipo ya tenía la fórmula de retiro. El CPU se trasladó al Edificio Central a la Sección Administrativa de Sistema - Sistemas Complementarios. El UPS pertenece al Departamento de Comunicaciones y se trasladó con Víctor Gómez Mora funcionario de dicho centro.		
Se envió correo al Sr. Noel Tenorio Cordero del Departamento Usuario para solicitar UPS que necesitan los equipos de cómputo del Área Técnica de la sucursal Heredia.	*Milton Vargas Orozco*	*29/05/2015*
Con respecto a los dispositivos de seguridad, hoy envié correo al Sr. Felix Moreno G. de Seguridad para revisarlos.	*Rodrigo Corrales Zúñiga*	*Cinco días*
Mobiliario dañado, ya se cambiaron todos los llavines, corrigiendo el daño".	*Rodrigo Corrales Zúñiga*	*Atendido*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante verificación efectuada el 23-07-15 en estas dependencias, se

determinó lo siguiente:

a) En la sucursal Escazú, no fueron atendidos los aspectos indicados en los puntos b) y d) de esta observación.

b) En la sucursal Heredia, no fue atendido lo señalado en el punto a) de esta observación.

c) En la sucursal Guadalupe, se encuentra pendiente de atender específicamente lo relacionado con escritorios limpios, según lo indicado en los puntos a) y d) de esta observación.

8. Nota 1001-0247 enviada el 20 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (redes)*
DIRIGIDO: Área Infocomunicaciones

RESULTADOS OBTENIDOS
De 6 recomendaciones formuladas, 5 fueron atendidas y 1 se encuentra pendiente de aplicar.

…

C) CAPACITACIÓN
OBSERVACION
Mediante el correo electrónico del 01-04-13, la jefatura (a.i.) de la Dirección Tecnologías de Información le suministró al jefe de la Sección Capacitación, el documento *"Lista de cursos de la DTI".* Al respecto, se determinó que los funcionarios del Departamento Infraestructura (DI) no han recibido capacitación orientada con la implementación y mantenimiento para redes.

CAUSA
La jefatura del Departamento Infraestructura, el 06-01-15 manifestó lo siguiente: *"Se ha planteado la necesidad de capacitación a la Sección de Capacitación, en planes generales anuales y en solicitudes por área en particular, sin embargo la respuesta recibida se indica que no se tiene presupuesto. Es importante indicar que éstas han sido verbales no formales. Sin embargo, la Sección de Capacitación no ha suministrado la justificación ni una solución alterna, para subsanar esta necesidad en*

la DTI.

La única forma en que se ha podido obtener capacitación en los últimos años, es a través de procesos de adquisición de bienes o servicios, pero esto no es suficiente ni adecuado para las necesidades técnicas del personal".

RESPUESTA

En la nota DINFRA-2820-6 del 04-07-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se enviará una nota formal a la Sección de Capacitación, solicitando la justificación de los aspectos que han ocasionado que la capacitación formulada en el documento "Lista de cursos de la DTI no se llevara a cabo".	*Juan Carlos Alfaro*	*06/02/2015*

RECOMENDACION

Solicitar formalmente por escrito a la Sección de Capacitación, la justificación de los aspectos que han ocasionado que la capacitación formulada en el documento *"Lista de cursos de la DTI"* sobre la implementación y mantenimiento de la infraestructura para redes de los funcionarios del Departamento Infraestructura no se llevara a cabo. Asimismo, debido a las limitaciones presupuestarias actuales; es conveniente coordinar con esta dependencia los mecanismos alternos que se aplicarán para disponer de esta capacitación oportunamente.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Se determinó que los aspectos planteados en la recomendación, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Área Infocomunicaciones manifestó, que se reunirán a finales de agosto 2015 con el jefe del Proceso Capacitación para coordinar la aplicación de los aspectos solicitados en la recomendación.

9. Nota 1001-0248 enviada el 21 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de sistemas automatizados de información (GS-Social)*
DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS
De 6 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 4 se encuentran en ese proceso.

A) MANTENIMIENTO Y SOPORTE
OBSERVACIÓN
La funcionalidad del Sistema GS-Social está relacionada con la administración, facturación y control de pagos de los servicios SMI (Sistema de Medidores Individuales) que se lleva a cabo en la Sección Gestión Social. Al respecto, se determinaron las siguientes oportunidades de mejora para el proceso de mantenimiento y soporte: **a)** En el soporte de la infraestructura, la administración no está utilizando los recursos compartidos que dispone el esquema de infraestructura virtual (localizada en el Centro de Cómputo del Plantel Calle 21) que tiene la compañía. **b)** En los programas fuente, existe dependencia de un funcionario con perfil informático del área usuaria que utilizó software libre y que no cuenta con el apoyo del área respectiva de soporte de sistemas de información. **c)** La documentación técnica básica del sistema, se encuentra en proceso de elaboración. **d)** Para la continuidad de los servicios, no se observó documentación que evidencie el plan de acción y actividades a seguir, en caso de la pérdida de operación del sistema. **e)** Para el respaldo de los datos, se indicó que se realizan mensualmente, sin embargo no fue suministrada la evidencia respectiva y además se cambiará el esquema de respaldos al trasladarse el Servidor a la DTI. **f)** Los requerimientos del sistema, no han sido solicitados formalmente a la Sección Sistemas Comerciales (SSC) del Departamento Sistemas de Información (DSI) de la Dirección Tecnologías de Información (DTI), quienes son los responsables del soporte y mantenimiento del Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM).

CAUSA
No existe un análisis de viabilidad y conveniencia para determinar la posible integración de la funcionalidad requerida por la Sección Gestion Social sobre los *"SMI"* al Sistema principal (SIPROCOM), que permita identificar los posibles riesgos o continuar con su funcionamiento de forma independiente. Al respecto, la jefatura de la Sección Administración de Sistemas manifestó lo siguiente: "…*no hay ningún requerimiento formal, donde la Sección Gestión Social haya solicitado mantenimiento al sistema para facturar y controlar los servicios relacionados con las facturas de los SMI pertenecientes a los medidores colectivos.* …". Asimismo, la jefatura de la Sección Gestión Social manifestó lo siguiente: "…*Se realizó con la aprobación de la Jefatura de la Sección en dicho momento el señor Víctor Solís, el cual a través de la asignación del compañero Cristian Calderón de Consumidores, nos ayudó con el software y capacitación. La necesidad surgió del aumento de servicios de medidores colectivos con SMI y que los SMI no están registrados en SIPROCOM, que conlleva tener que leer una gran cantidad de servicios mensualmente, y se tomaban las lecturas con papel y lápiz, lo cual perjudicaba la claridad de la información o daño del papel por lluvia, etc. Además para motivar a los compañeros técnicos, fue importante brindarles los Hand Held, por otra parte, facturar se volvió un proceso menos manual y se aplican formulas dentro del mismo sistema, esto facilitó la impresión de facturas y duplicados para los clientes que pagan por separado en la CNFL…*".

RECOMENDACIÓN
1) Coordinar con la Sección Sistemas Comerciales, la realización de un análisis de viabilidad y conveniencia para determinar la posible integración de la funcionalidad del Sistema GS-Social requerida por la Sección Gestión Social sobre los *"SMI"* al Sistema principal (SIPROCOM). En ese sentido, es conveniente elaborar un informe con los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y acciones que se aplicaran al respecto.

REPUESTA
En nota 4201-0012 del 30-01-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realiza una reunión, para coordinar las	*Sergio Portuguéz*	*27 marzo 2015*

acciones para dar respuesta a lo solicitado (ver bitácora #1, del 13-01-2015) en el punto # 2 se acuerda realizar una reunión con la Sección Sistemas Comerciales para atender las recomendaciones de Auditoria".		

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante Bitácora de reunión del 06-08-15 se determinó que se está llevando a cabo una coordinación con funcionarios del Proceso Sistemas de Información Comerciales, para efectuar un análisis de viabilidad y conveniencia de la posible integración del Sistema GS-Social al Sistema principal (SIPROCOM). También, se indicó que una vez finalizada esta actividad; se preparará un informe con los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y acciones que se aplicaran al respecto.

…

RECOMENDACIÓN
2.2) Coordinar con la Sección Sistemas Comerciales, lo relacionado con el control y apoyo de los *"Programas Fuente"* del sistema *"GS-Social"*

RESPUESTA
En nota 4201-0012 del 30/01/15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realiza una reunión, para coordinar las acciones para dar respuesta a lo solicitado (ver bitácora #1, del 13-01-2015) en el punto # 2 se acuerda realizar una reunión con la Sección Sistemas Comerciales para atender las recomendaciones de Auditoria".	*Sergio Portuguéz*	*27 marzo 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante Bitácora de reunión del 06-08-15 se determinó que se está llevando a cabo una coordinación con funcionarios del Proceso Sistemas de Información Comerciales, para efectuar un análisis de viabilidad y conveniencia de la posible integración del Sistema GS-Social al Sistema principal *(SIPROCOM)*. Sin embargo, no se localizó ni fue suministrada evidencia documental en relación con el control y apoyo de los *"Programas Fuente"* del sistema *"GS-Social"*, mientras este continué funcionando.

RECOMENDACIÓN
2.3) Elaborar la documentación técnica básica, correspondiente al sistema *"GS-Social"*.

RESPUESTA
En nota 4201-0012 del 30-01-15 se indicó

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realiza una reunión el 13 de enero, para coordinar las acciones para dar respuesta a lo solicitado (ver bitácora #1del 13-01-2015) en el punto # 4 el Sr. Sergio Portuguéz informa que la documentación básica del Sistema "GS-Social" ya está elaborada".	*Sergio Portuguéz*	*Ejecutado*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante Bitácora de reunión del 06-08-15 se determinó que se está llevando a cabo una coordinación con funcionarios del Proceso Sistemas de Información Comerciales, para efectuar un análisis de viabilidad y conveniencia de la posible integración del Sistema GS-Social al Sistema principal *(SIPROCOM)*. Sin embargo, no se localizó ni fue suministrada evidencia documental sobre lo relacionado con la documentación técnica básica del Sistema *"GS-Social",* mientras el mismo continué funcionando.

…

RECOMENDACIÓN
2.5) Coordinar con la Sección Soporte de Infraestructura lo correspondiente al respaldo, resguardo y recuperación de los datos del sistema *"GS-Social"*.

RESPUESTA		
En nota 4201-0012 del 30-01-15 se indicó:		
Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se realiza una reunión el 13 de enero, para coordinar las acciones para dar respuesta a lo solicitado (ver bitácora #1del 13-01-2015) en el punto # 5 el Sr. Sergio Portuguéz informa al trasladar el servidor del Sistema hacia la infraestructura virtual localizada en el centro de cómputo del Plantel Calle 21 se cumple con esta recomendación".	*Sergio Portuguéz*	*27/03/2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante Bitácora de reunión del 06-08-15 se determinó que se está llevando a cabo una coordinación con funcionarios del Proceso Sistemas de Información Comerciales, para efectuar un análisis de viabilidad y conveniencia de la posible integración del Sistema GS-Social al Sistema principal (SIPROCOM). Asimismo, se corroboró el cumplimiento de utilizar los recursos compartidos que dispone el esquema de la infraestructura virtual. Sin embargo, no se localizó ni fue suministrada evidencia documental en relación con el respaldo, resguardo y recuperación de los datos del sistema *"GS-Social"*; mientras el mismo continué funcionando.

10. Nota 1001-0251 enviada el 21 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Implementación y cumplimiento de la normativa aplicable en tecnologías de información y comunicación (TIC)*
DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. Nota 1001-0193 enviada el 17 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de plantas de generación (Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo, Eólico Valle Central)*
DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.

A) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
La Sección Plantas Hidroeléctricas como respaldo de sus labores de mantenimiento, dispone de los procedimientos *"Mantenimiento Correctivo para Plantas Generadoras de Energía Eléctrica"* y "*Mantenimiento Preventivo en las Plantas Generadoras de Energía Eléctrica"*. No obstante, se determinó que esos documentos se encuentran desactualizados 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.

CAUSA
La jefatura de la Sección Plantas Hidroeléctricas en correo electrónico del 17-12-14, manifestó lo siguiente: *"...Los registros mencionados en el correo adjunto (F-290, F-267 y F-266) son documentación de los procedimiento de mantenimiento que al implementar el SIGEMPLA no son requeridos, porque el sistema ya incluye documentación similar en forma electrónica. Esta documentación es Obsoleta, por lo que vamos a proceder a eliminarlos realizando los cambios en la documentación respectiva. Dichos cambios se realizarán en los primeros tres meses del año 2015 por parte del Señor Carlos*

Chavarría..."

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos citados en la observación. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda que lleven a cabo las modificaciones requeridas, aprueben y oficialicen los documentos respectivos.

RESPUESTA

En la nota 7001-004 del 19-01-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Dirigir nota al Sr. Henry Salazar Vindas, jefe de la Sección Plantas de Generación de Electricidad, solicitándole se actualicen los procedimientos citados en la observación. Una vez concluida esa labor, el Sr. Salazar debe solicitarle a las instancias que corresponda que lleven a cabo las modificaciones requeridas, aprueben y oficialicen los documentos respectivos. (Oficio 7001-0005-2015)	*Mario Amador Samuels*	*Enero 2015*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Los procedimientos citados en la observación fueron sustituidos por *"Mantenimiento correctivo, electromecánico y civil en plantas de generación de energía eléctrica"* y *"Mantenimiento preventivo electromecánico y civil para plantas de generación de energía eléctrica"*.

Se determinó que el procedimiento *"Mantenimiento correctivo, electromecánico y civil en plantas de generación de energía eléctrica"*, fue actualizado el 26-06-15 y publicado en el sitio de la Intranet y el correspondiente al *"Mantenimiento preventivo electromecánico y civil para plantas de generación de energía eléctrica"*, se encuentra en proceso de actualización y aprobación.

Al respecto, se corroboró que mediante nota 2100-0084 del 16-04-15 la jefatura del Proceso Análisis Administrativo le comunicó a todos los

directores, que con el aval de la Gerencia General se diseñó una estrategia para adecuar la documentación de la CNFL a la nueva estructura Empresarial.

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. Nota 1001-0194 enviada el 17 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Mantenimiento de subestaciones (Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, La Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat)*
DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

2. Nota 1001-0293 enviada el 04 de setiembre
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Administrar el sistema de alumbrado público (Unidad Alumbrado Público)*
DIRIGIDO: Unidad Alumbrado Público

RESULTADOS OBTENIDOS
De las 31 recomendaciones formuladas, 17 fueron atendidas, 7 están en ese proceso y 7 pendientes de aplicar.

…

F) CONVENIOS
OBSERVACION
Existen 21 convenios suscritos para el otorgamiento de concesiones de las municipalidades a la CNFL para la prestación del servicio de alumbrado público en el cantón de San José. Al respecto, se determinó que 18 se encuentran vencidos y 3 están vigentes. Tampoco, se evidencio un programa que comprenda las actividades que se llevaran a cabo para la revisión, actualización y monitoreo periódico de estos convenios.

CAUSA
La jefatura de la Unidad Alumbrado Público (en adelante UAP), el 21-08-14 manifestó lo siguiente: *"…En este momento el DAP, en coordinación con la Gerencia General y la Asesoría Jurídica Institucional, se encuentra en proceso de actualizar los convenios de concesión de alumbrado público suscritos con las Municipalidades.* *Hasta hoy se han efectuado reuniones con representantes de Municipalidades y se está programando coordinar con otras para actualizar los convenios. Se facilitará copia del "machote" del convenio propuesto. Las gestiones realizadas hasta hoy han permitido la actualización del convenio con la Municipalidad de Belén. Asimismo, la Municipalidad de Santa Ana ya emitió el acuerdo para la firma".*

…

RECOMENDACION
2) Efectuar la revisión de los convenios vigentes y determinar si es necesario realizar la actualización de estos documentos.

RESPUESTA
En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"De acuerdo a la revisión de la cláusula de plazo en los convenios vigentes, se determina que en el caso de las Municipalidad de San José y Mora se procederá con la actualización de los mismos ya que no cuentan con el refrendo del ente contralor".	*Elena Amuy Jiménez*	*Inmediato*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Los convenios indicados en la observación se encuentran incluidos en el *"Plan de Actualización Convenios Concesión Alumbrado Público"* para su revisión y actualización. Al respecto, se determinó que la conclusión de esta actividad se encuentra programada para el 30-09-15. Sin embargo, no se localizó ni fue suministrada documentación que respalde la revisión y actualización del convenio con la Municipalidad de Goicoechea.

G) LUMINARIAS SIN CONVENIO
OBSERVACION
Mediante la revisión del *"Informe de avance: Renovación Contratos Concesión Alumbrado Público del 08-09-14",* se determinó que se están instalando redes eléctricas y luminarias de alumbrado público en sectores que no existe un convenio con la municipalidad respectiva (San Isidro de Heredia, San Pablo de Heredia y Llano Grande de Cartago).

CAUSA
La jefatura de la UAP el 24-09-14, manifestó lo siguiente: *"Esta situación se presenta porque los vecinos donde hay red eléctrica de la CNFL solicitan también el servicio de iluminación. Sin embargo, ante esta situación, el 27-03-14, el DAP, solicitó el criterio legal a Asesoría Jurídica Institucional, para saber cómo proceder en los casos en que no existe convenio de alumbrado público con la Municipalidad respectiva. Al respecto, Asesoría Jurídica en memorando 2201-88-214 del 07-04-14 señaló:* *"...Por lo tanto, en virtud de lo anterior, la solicitud planteada por la señora Ana Lucía Morera, no puede ser atendida por la CNFL en los términos que ella solicita, hasta tanto no se logre llegar a un convenio con esa Municipalidad que permita atender esta gestión; ya que en la actualidad la CNFL no estaría obligada a dar ese servicio en esa zona, y de hacerlo, estaría actuando sin amparo de ley."* No obstante, mediante correo electrónico del 23-04-14, la jefatura de la anterior Dirección de Innovación y Eficiencia Energética le indica al jefe de la UAP lo siguiente: *"Se le solicita proceder a la instalación de luminarias".* Al respecto, mediante correo electrónico del 24-04-14 el jefe de la UAP manifiesta lo siguiente: *"…será ejecutado en el I semestre del 2015".* *"…Asesoría Jurídica en memorando 2201-88-214 del 07-04-14, había señalado las siguientes consecuencias para la CNFL al otorgar alumbrado público en áreas no servidas:* *"La CNFL no puede brindar servicios ni cobrarlos, cuando el ente que tiene la competencia para ello, no ha otorgado una concesión a su favor, y dado que se trata de un ente municipal, hay que entender que actual de esta forma va en contra de la autonomía municipal que tiene la Municipalidad en su territorio (Arts. 1 al 4 del Código Municipal) y podría generar un conflicto con ese ente municipal, en caso de*

que la CNFL persista en este tipo de actuación de carecer del título habilitante correspondiente. Ahora bien, de precio a cualquier instalación de luminarias o del mantenimiento de ellas, la CNFL deberá gestionar la concesión correspondiente con la Municipalidad del cantón de Cartago, tal y como lo permite el artículo 7 del Código Municipal, para que sea el Concejo Municipal quien autorice la firma de un convenio de esta naturaleza y defina su alcance".

Asimismo, indica que hasta la fecha, el DAP ha determinado que CNFL ha instalado 283 luminarias en San Isidro de Heredia, San Pablo de Heredia y Llano Grande de Cartago, tal como lo comunicó en el "Informe de avance, renovación de Contratos Concesión Alumbrado Público" del 08-09-14. No se dispone de información que respalde la instalación de esas luminarias, ni se ha coordinado con las Municipalidades respectivas".

RECOMENDACION

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que están ocasionando que se estén instalando redes eléctricas y luminarias de alumbrado público en sectores que no existe un convenio con la municipalidad respectiva. En ese sentido, es conveniente que en este documento se indiquen las acciones que serán realizadas para subsanar el aspecto citado en la observación.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se solicitó a la Dirección Distribución de la Energía su colaboración con el fin de identificar las acciones que dieron origen a la instalación de las luminarias en cantones que no cuentan con convenios de concesión de alumbrado público".	*Elena Amuy Jiménez*	*Inmediata*
"Basado en la información aportada por la Dirección Distribución de la Energía se establecerá el plan de acción correspondiente para subsanar la situación".	*Elena Amuy Jiménez*	*12 meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó, que en la nota 2201-88-2014 DJI del 07-04-14 se adjunta el criterio legal de la jefatura de la Asesoría Jurídica en relación con la instalación de redes eléctricas y luminarias de alumbrado público en sectores que no existe un convenio con la municipalidad respectiva. Asimismo, mediante correo electrónico del 03-04-15 la jefatura de la Unidad Alumbrado Público le solicita al jefe de la Dirección Distribución de la Energía conocer las acciones que dieron origen a la instalación de luminarias y alumbrado público en estos sectores. Al respecto, no se localizó ni fue suministrada evidencia de la respuesta emitida por el jefe de esta Dirección, en relación con la solicitud planteada por la jefatura de la UAP.

…

I) PRUEBAS
OBSERVACION
Los proveedores le suministran al ADCA, lámparas para que se les realice las pruebas establecidas en el cartel de licitación. Al respecto, se determinó que existen ocho lámparas a las cuales ya se les efectuaron las pruebas y no han sido retiradas por los respectivos proveedores.

CAUSA
El funcionario responsable del ADCA el 05-08-14, manifestó lo siguiente: "…*no existe normativa para saber cómo proceder en caso de que los proveedores no retiren esas lámparas, ni cuánto tiempo deben permanecer en el taller. Se han realizado consultas a la Sección Almacén pero no se ha obtenido una respuesta concisa…".*

RECOMENDACION
Elaborar un documento que comprenda la normativa que se debe aplicar, en relación con las lámparas que ya se les efectuó las pruebas establecidas en el cartel de licitación y que no han sido retiradas por los proveedores. En ese sentido, es conveniente determinar las acciones que se aplicaran con respecto a las ocho lámparas que no han sido retiradas del ADCA.

RESPUESTA
En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se asigna recomendación al ADCA para su respectiva valoración y atención".	*Mario Marín Artavia*	*12 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó, que se realizó un análisis para conocer la procedencia de las 8 lámparas citadas en la observación y que en la actualidad existen únicamente 4 en custodia del Área Diseño de Construcción y Alumbrado (ADCA). Asimismo, se comprobó que el documento que comprenda la normativa que regule esta actividad, aún no ha sido preparado. Al respecto, la jefatura del ADCA el 01-07-15, manifestó lo siguiente:

"…se presentará a la jefatura un borrador de un procedimiento que defina las acciones que se deben realizan en estos casos. Para esta actividad, la jefatura de la UAP les otorgó un plazo de 12 meses".

J) ESTUDIOS DE INGENIERÍA

OBSERVACION

Se determinó que en el ADCA al 31-07-14 existen 13 estudios de ingeniería para la instalación de alumbrado público en zonas privadas, pendientes de ejecutar.

CAUSA

La jefatura del ADCA el 26-08-14, manifestó lo siguiente:

"Esta situación se presenta principalmente en parques, zonas verdes y canchas multiuso, por desconocimiento de los interesados sobre los requisitos (copia de la cédula, plano catastrado y certificación municipal de uso público) necesarios para el trámite de Estudios de Ingeniería en estos sectores".

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que se revisen y actualicen los requisitos que debe presentar el cliente al gestionar un estudio de ingeniería para la instalación de alumbrado público. En ese sentido, es conveniente establecer un mecanismo para controlar que estos requisitos sean comunicados oportunamente a los clientes al solicitar este servicio.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se asigna recomendación al ADCA para su respectiva valoración y atención".	*Mario Marín Artavia*	*12 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se comprobó, que mediante la nota N°6223-0028 del 12-06-15 el jefe del ADCA, le solicitó a la jefatura de la UAP aprobar el formulario que contiene los requisitos para gestionar un estudio de ingeniería para la instalación de alumbrado público. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no fue localizada ni suministrada evidencia documental de la respuesta a la nota citada; ni las acciones que se aplicaran en relación con la aprobación del respectivo formulario.

…

M) MANTENIMIENTO
OBSERVACION
El AMA realiza el mantenimiento de alumbrado público instalado en las autopistas. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** No existe un documento que le confiera a la CNFL la potestad de realizar mantenimientos al alumbrado público, que se encuentra instalado en las carreteras nacionales. **b)** No se localizó un documento que comprenda un programa anual de los mantenimientos a ejecutar en el alumbrado público, que se encuentra instalado en las carreteras nacionales. **c)** No se obtuvo evidencia sobre la preparación de informes, relacionados con los mantenimientos de alumbrado público ejecutados que se encuentran instalados en las carreteras nacionales.

CAUSA
La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente: *"No se cuenta con una programación de los mantenimientos de las autopistas, debido a que en los últimos años se han presentado inconvenientes en su ejecución, ya que el Ministerio de Obras Públicas no otorga a la CNFL los permisos correspondientes que señala la Ley de Tránsito. El principal argumento es que no disponen de suficiente personal para resguardar la seguridad de los trabajadores técnicos de la CNFL que realizan el trabajo. Debido a lo anterior, los mantenimientos*

se realizan en el momento en que se tengan los recursos y que el MOP lo autorice. Cabe destacar que durante este año se han realizado 4 mantenimientos en General Cañas, Florencio del Castillo, Circunvalación y Ruta 32. No existen informes de los mantenimientos ejecutados en las autopistas, debido a que no se solicitan".

Asimismo, la jefatura de la UAP el 28-01-15, manifestó lo siguiente:

"Se considera muy importante analizar la concesión de esta actividad, ya que el alcance no está considerado entre los convenios suscritos con las Municipalidades".

…

RECOMENDACION
2) Establecer un documento que comprenda un programa anual de los mantenimientos a ejecutar en el alumbrado público instalado en las carreteras nacionales. En ese sentido, es necesario definir los recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad.

RESPUESTA
En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Condicionado a la respuesta brindada al punto anterior".	*Mauricio Guzmán Garro*	*Pendiente*

RECOMENDACION
3) Preparar informes de los mantenimientos de alumbrado público ejecutados que se encuentran instalados en las carreteras nacionales. En ese sentido, es conveniente definir el contenido de los mismos y la periodicidad de su elaboración.

RESPUESTA
En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Condicionado a la respuesta brindada al punto 1".	*Mauricio Guzmán Garro*	*Pendiente*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 Y 3 (PENDIENTES)
Los aspectos planteados en la recomendación N° 2 y 3 de esta

observación, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Área Mantenimiento de Alumbrado el 01-07-15, manifestó lo siguiente:

"La atención a estas recomendaciones estaba condicionada al criterio solicitado a Asesoría Jurídica, el cual fue remitido mediante nota 2201-119 del 22-05-15. Por lo tanto, se considera que a partir del próximo año se establecerá un programa anual de los mantenimientos a ejecutar en el alumbrado público instalado en las carreteras nacionales, así como la presentación de informes por las labores ejecutadas".

N) BODEGA N° 27

OBSERVACION

En la bodega N° 27 de la UAP existe un inventario de materiales valorado en ¢241.850.038.00. Al respecto, se determinó que durante más de un año no se han utilizado y no se ha efectuado un análisis para determinar cuáles deben retirarse de existencia por estar obsoletos y sin utilidad. Tampoco se determinó un documento con las causas que han ocasionado que estos materiales no se hayan utilizado durante ese período.

CAUSA

La jefatura de la UAP el 30-09-14, manifestó lo siguiente:

"*En su oportunidad se le indicó al Director DIEE que se procedería al análisis correspondiente de estos materiales.*

a) *Algunos materiales fueron adquiridos por otras dependencias (Por ejemplo: Paneles solares, luminarias y accesorios para LED)*

b) *Desde el momento en que se asumió la jefatura se ha trabajado para reducir sustancialmente las existencias de materiales en el almacén y se han obtenido buenos resultados.*

c) *En años anteriores solamente se obtenía presupuesto para adquirir los materiales de los proyectos, pero no para contratar la mano de obra que permitía la ejecución.*

Asimismo, la jefatura indicó que aunque se ha programado la utilización de estos materiales para disminuir lo almacenado en bodegas, se espera realizar un esfuerzo adicional".

RECOMENDACION

1) Efectuar un análisis del inventario de materiales que se encuentran en la bodega N° 27. Con base en los resultados, determinar cuáles deben retirarse de existencia por estar obsoletos.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se remite copia del análisis presentado por la UAP en relación a la revisión del inventario de la bodega N° con corte al mes de noviembre de 2014".	*Elena Amuy Jiménez*	*Inmediato*
"Se solicita al Área de Almacén el inventario de los materiales de incluidos en la bodega N° 27 para definir las acciones pertinentes".	*Elena Amuy Jiménez*	*2 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que el 30-11-14 se realizó un inventario de los materiales que se encuentran en la bodega N° 27. Al respecto, en la Unidad Alumbrado Público (UAP) se realiza un análisis para determinar cuáles deben retirarse de existencia por estar obsoletos; debido a que algunos materiales fueron adquiridos por otras dependencias e ingresados a esta bodega a nombre de la UAP.

RECOMENDACIÓN

2) Preparar un documento que comprenda las justificaciones de las causas que han ocasionado que los materiales custodiados en la bodega N° 27, no se hayan utilizado durante más de un año. Con base en los resultados obtenidos determinar las acciones que se aplicaran al respecto.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Condicionado al análisis del inventario".	*Elena Amuy Jiménez*	*3 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Los aspectos planteados en la recomendación no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura de la Unidad Alumbrado Público manifestó que se atenderán una vez aplicada la recomendación N° 1 de esta observación.

…

P) PROYECTO LED
OBSERVACION
Mediante el memorando N° 2703-0045 del 27-05-2013 se trasladó el *"Proyecto LED" a la Unidad de Alumbrado Público. En ese documento se indica lo siguiente:* *"…para que su departamento, como ente administrador del sistema de alumbrado público de CNFL se encargue de la operación y mantenimiento de dichos sectores…".* Al respecto, no se localizó un documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que al material LED (por un valor de ¢365.020.048,10) almacenado en la Bodega N° 27 de la UAP, no se estén utilizando. Tampoco, existe una propuesta formal que indique y garantice el uso eficiente que se le dará a este material en la actualidad.

CAUSA
La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente: *"…Al respecto el señor Guzmán, indica que la SMAP no tiene programado ningún proyecto que involucre la utilización de luminarias y material tecnología LED que se encuentra ubicado en el Almacén del DAP. Al DAP solamente le corresponde atender las averías en los sectores donde se han instalado de este tipo de luminarias. La cantidad de materiales LED que se encuentra almacenada fue adquirida por el Área de Proyectos Especiales de la DIEE, y en el DAP no se le ha comunicado como será utilizado…".*

RECOMENDACION
Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que el material LED almacenado en la Bodega N° 27 de la UAP, no se esté utilizando. Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que se aplicaran al respecto. En ese sentido, es conveniente emitir una propuesta formal que indique y garantice el uso eficiente que se le dará a este material en la actualidad.

RESPUESTA		
En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:		
Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se asigna recomendación	*Mario Marín Artavia,*	*8 Meses*

al ADCA y al AMA para su respectiva valoración y atención".	*Mauricio Guzmán Garro*	

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
Los aspectos planteados en la recomendación, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Área Diseño y Construcción de Alumbrado el 01-07-15 manifestó lo siguiente: *"Con respecto a los proyectos Led y Helios, no se ha elaborado el documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que este material se encuentre almacenado. Sin embargo si se han analizado algunas opciones para utilizar el material que se encuentra disponible en el almacén; aunque a la fecha está pendiente una reunión con el jefe del Área Mantenimiento de Alumbrado, para realizar la propuesta formalmente a la jefatura de la UAP. Cabe destacar que el plazo otorgado para el cumplimiento de estas recomendaciones es de 10 meses".*

Q) PROYECTO LUMINARIAS HELIO
OBSERVACION
El *"Proyecto Luminarias Helio"* ya fue concluido. Sin embargo, se determinó que al 11-09-14 existen materiales que no se utilizaron (por un monto de ¢41.000.000,00) almacenados en la bodega N° 27 de la UAP. Al respecto, no se evidenció un documento que comprenda una propuesta formal para aprovechar en la actualidad estos recursos.

CAUSA
La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente: *"…se ha considerado formular un proyecto para sustituir las luminarias de sodio de los alrededores de ese sector con lámparas de helio, y de esa forma aprovechar las existencias disponibles en la Bodega N.27. En este caso, lo que correspondería sería dejar una reserva para que sean utilizadas como repuestos. A la fecha aún no se ha redactado la propuesta para la utilización de esta tecnología, porque su formulación implica un análisis de las zonas más convenientes para su implementación. No obstante, aclara que es una actividad que se encuentra pendiente en la SMAP".*

RECOMENDACION
Preparar un documento que comprenda una propuesta formal para aprovechar los materiales que no se utilizaron en el *"Proyecto Luminarias Helio"* y que se encuentran almacenados en la bodega N° 27 de la UAP.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se asigna recomendación al AMA para su respectiva valoración y atención".	*Mario Marín Artavia, Mauricio Guzmán Garro*	*10 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Los aspectos planteados en la recomendación, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Área Diseño y Construcción de Alumbrado el 01-07-15 manifestó lo siguiente:

"Con respecto a los proyectos Led y Helios, no se ha elaborado el documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que este material se encuentre almacenado. Sin embargo si se han analizado algunas opciones para utilizar el material que se encuentra disponible en el almacén; aunque a la fecha está pendiente una reunión con el jefe del Área Mantenimiento de Alumbrado, para realizar la propuesta formalmente a la jefatura de la UAP. Cabe destacar que el plazo otorgado para el cumplimiento de estas recomendaciones es de 10 meses".

R) PANELES SOLARES

OBSERVACION

En la bodega N°27 de la UAP, se encuentran almacenadas cuatro *"luminarias solares autónomas 80W Tecno Led"*, por un valor de ¢10.351.024,80. Al respecto, no fue suministrado un documento que justifique y detalle el propósito de la adquisición y una propuesta formal sobre la utilización que se les dará a estos materiales en la actualidad.

CAUSA

La jefatura del AMA el 24-09-14, manifestó lo siguiente:

"…no tiene programado ningún proyecto que involucre la utilización de luminarias solares autónomas, y que las mismas, aunque se encuentran en la Bodega del DAP, no fueron adquiridas por el DAP, sino por el Área de Proyectos Especiales de la DIEE. El señor Guzmán señaló no tener información sobre el propósito de haber comprado esas luminarias solares, ni del uso que se les dará".

RECOMENDACION

Preparar un documento que justifique y detalle el propósito de la adquisición de las *"luminarias solares autónomas 80W Tecno Led"* que se encuentran almacenadas en la bodega N° 27 de la UAP. En ese sentido, es conveniente

establecer una propuesta formal sobre la utilización que se les dará a estos materiales en la actualidad.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se adjuntan los documentos que justifican la adquisición de las luminarias solares autónomas 80W Tecno LED".	*Elena Amuy Jiménez*	*Inmediato*
"Se solicita al Área Mantenimiento de Alumbrado realizar la valoración de las "luminarias solares autónomas 80W Tecno Led", que se encuentra en la bodega N° 27 para determinar si las mismas podrían ser utilizadas en plantas o planteles de la CNFL".	*Elena Amuy Jiménez*	*4 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se verificó que en la nota DNC-1-0095 del 04-11-10 se indica el propósito de la adquisición de las *"luminarias solares autónomas 80W Tecno Led"* que se encuentran almacenadas en la bodega N° 27 de la Unidad Alumbrado Público. Asimismo, mediante correo electrónico del 01-07-15 la jefatura de la UAP, le solicita al funcionario encargado de esta actividad *(Mauricio Guzmán Garro)* lo siguiente:

"…sería conveniente que se valore la opción de poder utilizar este tipo de luminarias en plantas o planteles de la CNFL. Por favor remitir sus consideraciones al respecto o posibles recomendaciones para el uso de estos materiales, en un plazo de 10 meses".

S) DECORACIÓN NAVIDEÑA

OBSERVACION

En la UAP existe información relacionada con el inventario físico de la decoración navideña. Sin embargo, se determinó que en la documentación que respalda esta información no se incluyó el costo de los artículos

inventariados. Asimismo, no se tiene establecido un programa para la ejecución periódica de estos inventarios.

CAUSA

La jefatura del AMA el 06-10-14, manifestó lo siguiente:

"El inventario de materiales ubicados en el edificio "Hules Técnicos", utilizados por el DAP, para la "Decoración navideña" se efectuó con el propósito de controlar la cantidad de figuras e identificarlas. No se incluyeron los costos de cada una, ya que en algunos casos fueron elaboradas por funcionarios del DAP...".

RECOMENDACION

Elaborar un documento que comprenda un programa para la ejecución periódica de inventarios físicos, relacionados con los materiales de la decoración navideña. En ese sentido, es conveniente que se incluya el costo de los materiales inventariados. Asimismo, es necesario definir la periodicidad y los responsables que se encargaran de llevar a cabo esta actividad.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063-2015 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se asigna recomendación al AMA para su respectiva valoración y atención".	*Norman Torres Loría, Mauricio Guzmán Garro*	*6 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Los aspectos planteados en la recomendación, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Área Mantenimiento Alumbrado Público en correo electrónico del 07-07-15 manifestó lo siguiente:

"…esta dependencia está trabajando en ordenar y clasificar todos los materiales de decoración navideña, para definir lo que está en buen estado, lo que se podrá reparar y reutilizar y lo que no. En vista de que ya se iniciaron las conversaciones para programar la decoración navideña de este año, hemos considerado que lo más oportuno es realizar el inventario físico cuando concluya el periodo navideño y se almacene toda la decoración. Para el año 2016, se incluirá como parte de la programación de las actividades de la UAP la elaboración de un documento que comprenda un programa para la ejecución periódica de inventarios físicos, relacionados con los materiales de la decoración navideña, y el costo respectivo".

T) INSTALACION DE BANDERAS

OBSERVACION

La UAP realiza la actividad de instalar banderas en la Autopista General Cañas durante el mes de setiembre y fechas especiales *(Traspaso de poderes, visitas de presidentes, etc.)*. Al respecto, no se localizó un informe con los resultados obtenidos en la ejecución de esta labor, ni la justificación de lo que ocasiona que esta actividad no se implemente en otras autopistas.

CAUSA

La jefatura del AMA el 24-09-14, manifestó lo siguiente:

"La colocación de banderas es una actividad que realiza la CNFL desde hace más de 25 años, y que anteriormente realizaba el Instituto Costarricense de Electricidad. La labor consiste en presupuestar la compra y programar el trabajo de colocarlas y retirarlas, para que engalanen la autopista General Cañas. Por tradición esta labor no se realiza en otras autopistas, ya que se considera que esta se destaca por ser la que se utiliza para desplazarse al aeropuerto".

RECOMENDACION

Preparar un informe que comprenda los resultados obtenidos en la instalación de banderas en la autopista General Cañas una vez concluida esa labor. En ese sentido, es conveniente que en este documento se incluya la justificación de los inconvenientes que ocasionan que esta actividad no se implemente en otras autopistas.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Esta recomendación está sujeta al criterio solicitado a la Asesoría Jurídica para atender recomendación N°1 de observación M "Mantenimiento".	*Elena Amuy Jiménez*	*10 meses*

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Se determinó que la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales mediante la nota N°2201-119 del 22-05-15, emitió criterio legal en relación a la potestad que le confiere a la CNFL para realizar mantenimientos de alumbrado público ubicados en las carreteras nacionales. Sin embargo, no se localizó ni fue suministrada evidencia documental que respalde la

atención de los aspectos planteados en esta recomendación.

…

X) SIGEL Y SIGE

OBSERVACION

Mediante la revisión de los registros de las luminarias instaladas, se observó que existe una diferencia de 19.095 entre los datos que contiene el Sistema de Información Geográfica Eléctrica (en adelante SIGEL) y el Sistema de Información Gerencial (en adelante SIGE). Al respecto, no existe un documento que comprenda un análisis para determinar las causas que ocasionan esta situación y efectuar la conciliación respectiva entre los sistemas.

CAUSA

La jefatura de la UAP el 30-09-14, manifestó lo siguiente:

"El DAP ha realizado acciones para identificar las causas de estas diferencias, y determinó traspasos de luminarias instaladas por el ICE a la CNFL. Es probable que existan otros casos similares. Sin embargo nunca se ha realizado un inventario físico de todas las luminarias instaladas en la CNFL".

RECOMENDACION

Preparar un documento que comprenda un análisis, que permita determinar las causas que están ocasionando la diferencia de los datos entre los sistemas SIGEL y SIGE, en relación con el registro de las luminarias instaladas. En ese sentido, es conveniente efectuar un inventario físico de las luminarias que se encuentran instaladas en la actualidad y efectuar la conciliación respectiva entre los sistemas.

RESPUESTA

En la nota 6220-0063 del 14-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se asigna recomendación al ADCA para su respectiva valoración y atención".	*Mario Marín Artavia*	*10 Meses*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que se están realizando acciones (bitácora de reunión del 07-04-15, levantamiento de luminarias instaladas) para atender los aspectos planteados en la recomendación. Sin embargo, no se localizó ni

fue suministrada evidencia que respalde la diferencia que existe entre los sistemas SIGEL y SIGE, en relación con el registro de las luminarias instaladas. Tampoco, se determinó la ejecución de un inventario físico de las luminarias que se encuentran instaladas en la actualidad y de la conciliación llevada a cabo entre los sistemas.

AREA COMERCIALIZACION

1. Nota 1001-0195 enviada el 21 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Facturación y distribución de recibos (Sucursales Desamparados, Guadalupe, Central)*

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

2. Nota 1001-0197 enviada el 22 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Administrar los sistemas de medición (Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica)*

DIRIGIDO: Área Administración de la Energía de Altos Consumidores

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3. Nota 1001-0200 enviada el 23 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Administrar los sistemas de medición (Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica)*

DIRIGIDO: Área Laboratorio de Sistemas de Medición

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 4 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

4. Nota 1001-0201 enviada el 23 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Módulos de atención al cliente (Módulos de Belén, Heredia, Tres Ríos)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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

…

B) FACTURAS PENDIENTES
OBSERVACIÓN
En la gestión de cobro que realiza la Sección Gestión Social, existen facturas de servicios con medidores colectivos pendientes y que presentan varios meses de antigüedad. Estas facturas, son traspasadas del SIPROCOM a una cuenta contable (del sistema SACP) de control denominada *"Servicios Eléctricos de Interés Social"* para gestionar de forma independiente el cobro respectivo. Al respecto, no se localizó un documento que comprenda un análisis de viabilidad y conveniencia que respalde la ejecución de esta actividad. Asimismo, no se identificó documentación que contenga las acciones de seguimiento llevadas a cabo por esta dependencia, en relación con la gestión de cobro de estas facturas pendientes de pago.

CAUSA
La persona encargada de la Gestión de Cobro en la Sección Gestión Social el 21-04-14, manifestó lo siguiente: *"...En la cuenta de interés social se acredita automáticamente a la cuenta (al saldo)...".* Esta misma funcionaria el 25-04-14, manifestó lo siguiente: *"...El motivo del traslado de estas facturas es por situaciones de pérdidas de dinero del recaudador o recaudador individual. El fin es unificar los saldos pendientes de varias facturas y hacer una factura eventual y luego se realiza el convenio manual..."*.

…

RECOMENDACION
Mientras se continúe con el traspaso de facturas pendientes de los servicios

con medidores colectivos a la cuenta contable del SACP citada en la observación, es conveniente documentar las acciones de seguimiento que llevara a cabo la Sección Gestión Social, en relación con la gestión de cobro de estas facturas pendientes de pago.

RESPUESTA

En nota 4250-0020 del 30-01-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se incorporaran las acciones de gestión de cobro actuales y las que se aplicarían a futuros casos de pagarés (en caso que se dieran) en el informe mencionado en la acción de la recomendación 1".	*Richard Ruiz Gutierrez* *Diana Godinez*	*Marzo 15*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la Nota 4250-0020 del 30-01-15, la jefatura del Área Gestión Social definió las acciones que se aplicaran para atender lo relacionado con la gestión de cobro de facturas pendientes de pago de los servicios con medidores colectivos. Sin embargo, se comprobó que estas acciones a la fecha del estudio no habían sido aplicadas. Al respecto, en entrevista del 13-07-15 la jefatura del Área Gestión Social, manifestó lo siguiente:

"...En agosto 2015 se trabajará con cada persona (traslados) y que la gestión de cobro se lleve como una campaña individual"

5. Nota 1001-0228 enviada el 04 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Ejecutar solicitudes de servicio (Inspección e instalación de sistemas monofásicos y trifásicos de medición)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

De 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 2 se encuentran en proceso.

A) SUPERVISION
OBSERVACIÓN
En la Sucursal Guadalupe y la Sección Administración de la Energía, se ejecutan solicitudes de servicios nuevos para instalar sistemas monofásicos y trifásicos de medición respectivamente. Al respecto, se determinó que no existe un documento que comprenda un programa con las actividades correspondientes, que permita supervisar oportunamente el cumplimiento de dicha labor.

CAUSA
La funcionaria encargada de las labores administrativas en la Sucursal Guadalupe el 12-11-14, manifestó lo siguiente: *"...no se han establecido controles para la supervisión por falta de personal, los motorizados actualmente se encuentran en labores de supervisión de lectura, lectura de medidores, distribución de facturas especiales y demanda, gestión de cobro y las tareas relacionadas con el código CIU."* El asistente de la jefatura de la Sección Administración de la Energía el 12-11-14, manifestó lo siguiente: *"Antes se hacía la post instalación o supervisión de la correcta instalación, pero ahora se realizan las inspecciones por eventos externos y manipulaciones y además instalaciones tipo 46 generado por las sucursales por lo que se ha dejado de lado la supervisión..."*

RECOMENDACION
Girar instrucciones para que en la Sucursal Guadalupe y la Sección Administración de la Energía, se prepare un documento que comprenda un programa con las actividades correspondientes que permita supervisar la ejecución de las solicitudes de servicios nuevos de los sistemas monofásicos y trifásicos de medición. En ese sentido, es conveniente efectuar el seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las actividades incluidas en el respectivo documento.

RESPUESTA
En la nota 4001-0034 del 06-02-15 se indicó: *“Según Memorando 4001-0034-2015 de la Sección Administración de la Energía, le detallo lo siguiente:*

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Elaborar un procedimiento que permita estructurar el programa de supervisión de la ejecución de las solicitudes de los medidores monofásicos y trifásicos de la Sección Administración de la Energía, el cual además conlleve el tratamiento del análisis y consecuencias de lo realizado.	*Alfonso Valverde Madriz*	*15-02-2015*
Remitir mediante F-085 al Equipo Gestor, Dirección Comercial el procedimiento para su respectiva oficialización".	*Jacqueline Mora Rivera y Armando Marín Zúñiga*	*16-02-2015*

Mediante el oficio 4160-63-15 de la Sucursal Guadalupe se responde lo siguiente:

Mes de Control	*Ordenes ejecutadas entre las siguientes fechas*	*Fecha de entrega del informe*
Enero	*-*	
Febrero	*01/01/2015 - 31/01/2015*	*15 Enero*
Marzo	*01/02/2015 - 28/02/2015*	*15 Febrero*
Abril	*01/03/2015 - 31/03/2015*	*15 Marzo*
Mayo	*01/04/2015 - 30/04/2015*	*15 Abril*
Junio	*01/05/2015 - 31/05/2015*	*15 Mayo*
Julio	*01/06/2015 - 30/06/2015*	*15 Junio*
Agosto	*01/07/2015 - 31/07/2015*	*15 Julio*
Setiembre	*01/08/2015 - 31/08/2015*	*15 Agosto*
Octubre	*01/09/2015 - 30/09/2015*	*15 Setiembre*
Noviembre	*01/10/2015 - 31/10/2015*	*15 Octubre*

Diciembre	*01/11/2015 - 30/11/2015*	*15 Noviembre*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de los documentos correspondientes (Nota 4301-0004 del 30-01-15, referida a preparar un programa para supervisar la ejecución de las solicitudes de servicios nuevos de los sistemas monofásicos y trifásicos de medición y efectuar el seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de estas actividades), se determinó que los aspectos planteados en la recomendación fueron atendidos por el Área Administración de la Energía Altos Consumidores. **Asimismo, se comprobó que en la Sucursal Guadalupe se elaboró el programa para supervisar la ejecución de las solicitudes de servicios nuevos de los sistemas monofásicos. Sin embargo, no se localizó ni fue suministrado el respaldo del seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las actividades incluidas en este documento.**

…

C) POLITICAS
OBSERVACIÓN
Se determinó que en la Dirección Comercial, no existe un documento que comprenda las políticas a seguir en relación con el control de las solicitudes de servicio (caducidad, plazos, estado, anulación) que se encuentran pendientes de ejecutar en el SIPROCOM.

CAUSA
Un funcionario de la Dirección Comercial (Eliecer Arce G.) en correo electrónico del 14-11-14, manifestó lo siguiente: *"Actualmente no se cuenta con procedimiento o política para el manejo de las ordenes de trabajo y trámite en el SIPROCOM, pero por parte de la Dirección Comercial se giraron las instrucciones al Departamento de Consumidores para que trabajen sobre sobre este aspecto"* Asimismo, la asistente del Departamento de Consumidores en correo electrónico del 20-11-14, manifestó lo siguiente: *"...la necesidad de actualizar las políticas de manejo de Ordenes de trabajo y trámites en el Sistema transaccional comercial conocido como SIPROCOM, se dieron de forma verbal a la Sección Administración de Sistemas, área de Administración*

SIPROCOM..."

RECOMENDACION
Preparar un documento formal, que comprenda las políticas a seguir en relación con el control de las solicitudes de servicio *(caducidad, plazos, estado, anulación)* que se encuentran pendientes de ejecutar en el SIPROCOM. En ese sentido, es conveniente que este documento este alineado con el *"Contrato para el Suministro de Nuevos Servicios de Energía Eléctrica Residencial y Otros sin Demanda"* en lo que se relaciona con la caducidad de las solicitudes de servicio. Asimismo, una vez concluida esa actividad, oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

RESPUESTA
En la nota 4001-0034 del 06-02-15 se indicó: *"Mediante el oficio 4201-0013-2015 del Departamento de Consumidores indica:*

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Se giraron las instrucciones para realizar las coordinaciones y actividades requeridas para elaborar el documento formal, que incluya las políticas de control de las solicitudes de servicio, pendientes en SIPROCOM, para lo cual estimo un tiempo de cuatro meses".	*Randall Calvo*	*31/05/2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la nota 4201-0013 del 30-01-15, la jefatura del Área Administración del Sistema Comercial, le comunica al Subdirector de la Dirección Comercialización las acciones llevadas a cabo para atender los aspectos solicitados en la recomendación. No obstante, se determinó que el documento con las políticas a seguir para controlar las solicitudes de servicio *(caducidad, plazos, estado, anulación),* aún no ha sido concluido. Al respecto, mediante correo electrónico del 30-06-15 la jefatura del Área Administración del Sistema Comercial, manifestó lo siguiente: *"se estima un avance del 40% y se proyecta como finalización cinco meses, por lo*

que una actualización del plazo sería noviembre próximo. El aspecto en el cual se demora tanto radica en la cantidad de relaciones de lo que en la Administración SIPROCOM se conoce como la relación Padre-Hijo, esto es un trámite puede desencadenar trámites asociados a el mismo como "hijos" y se están verificando todas las relaciones con los trámites que pueden estar asociadas".

ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. Nota 1001-0250 enviada el 21 de agosto
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Gestión de teletrabajo (Dependencias que utilizan la modalidad de teletrabajo)*
DIRIGIDO: Área Desarrollo Humano

RESULTADOS OBTENIDOS
De 8 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas, 5 están en ese proceso y 1 se encuentra pendiente de aplicar.

…

B) NORMATIVA
OBSERVACIÓN
Los lineamientos técnicos y administrativos necesarios, que rigen en la CNFL para implementar la modalidad de teletrabajo se lleva a cabo con base en las *"Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo"*. Al respecto, se determinó que este documento no se encuentra actualizado, ni oficializado por las instancias correspondientes.

CAUSA
La Coordinadora del Programa Permanente de Teletrabajo en correo electrónico del 16-03-15, manifestó lo siguiente: *"...Tal como te indiqué en la conferencia final, la Normativa se encuentra corregida pero aún no ha sido presentada a Análisis Administrativo debido a que la misma hace referencia a una serie de formularios que han sido modificados debido a los últimos cambios que se han presentado a raíz del cambio de Administración de la empresa, así como los diferentes cambios a los que se ha visto sometida la Unidad de Talento Humano. Por otra parte, recibimos una instrucción de la jefatura del Area de Dotación y Remuneración en la cual se revisarían todos las normativas, procedimientos e instructivos de los diferentes procesos del Área para que se enviaran todos a Análisis*

Administrativo para su respectiva aprobación...".

RECOMENDACIÓN

Efectuar el seguimiento requerido para que las *"Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo",* sean actualizadas, oficializadas por las instancias correspondientes e incorporadas en el sitio respectivo de la Intranet.

RESPUESTA

En nota 2603-0017 del 07-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se procederá a remitir al Proceso Análisis Administrativo la documentación respectiva (Normativa, Procedimiento de Ingreso, Formularios asociados, Instructivos) con el fin de que se aprueben y publiquen en la Intranet".	*Coordinador Programa Permanente de Teletrabajo*	*Junio 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Los aspectos solicitados en la recomendación a la fecha del seguimiento, no han sido atendidos. En correo electrónico del 05-05-15 la encargada del Programa Permanente Teletrabajo, adjunta el documento *"Normas para el Programa Permanente de Teletrabajo"* con los ajustes correspondientes a realizar. Asimismo, se determinó que en el punto 2) de la Bitácora de reunión N° 1 del 09-07-15 se acuerda que en octubre del 2015 se cumplirá con lo relacionado a la actualización y oficialización de las normas citadas. Al respecto, en correo electrónico del 14-07-15 la funcionaria encargada de esta actividad manifestó lo siguiente:

"…A este momento y tomando en cuenta la circular 2100-0084-2015 "estrategia para adecuar la documentación restructuración empresarial" enviada por la Gerencia General, se actualizarán los documentos en las fechas indicadas en la circular. Adicionalmente, debido al cambio de dependencia por la restructuración empresarial, el Programa Permanente de Teletrabajo se estará sometiendo a actividades que procuren oportunidades de mejora y análisis de algunas temas fundamentales del Programa, por ello se realizarán acciones de benchmarking con algunas empresas externas, talleres para identificar las oportunidades de mejora con los teletrabajadores y encuentras de percepción para las jefaturas...".

C) PREPARACIÓN DE INFORMES

OBSERVACIÓN

No se determinó la existencia de los informes bimensuales y semestrales remitidos a la Comisión Nacional de Teletrabajo, que comprenda los indicadores estadísticos referidos a la gestión que se realiza para la implementación de la modalidad de teletrabajo.

CAUSA

La Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 10-09-14, manifestó lo siguiente:

"…adjunto te remito la consulta que se le hizo a los integrantes de la Comisión Interinstitucional de Teletrabajo sobre los informes que según indica el Decreto No. 37695, debemos presentarle a dicha Comisión…".

"…quisiera consultarle sobre el acatamiento del Artículo 12 del Decreto No. 37695-MP-MTSS Promoción del teletrabajo en las instituciones públicas, el cual indica que como institución debemos remitirle un serie de informes al año a la Comisión Interinstitucional de Teletrabajo. Hace algunas semanas coincidí con algunos integrantes de dicha Comisión y les hice la consulta, no obstante me indicaron que estaban finiquitando algunos detalles sobre los estándares que se definieron para la presentación de dicho informe, por lo que próximamente se nos estaría comunicando. Es por ello que quisiera conocer si ya ustedes tienen los formatos que debemos presentar, con el fin de reportarles a ustedes la información requerida y de esta forma cumplir con lo establecido en dicho decreto…".

RECOMENDACIÓN

Coordinar lo que corresponda para que se preparen los informes bimensuales y semestrales que deben ser remitidos a la Comisión Nacional de Teletrabajo. En ese sentido, es conveniente que en estos documentos se incluyan los indicadores estadísticos referidos a la gestión que se realiza para la implementación de la modalidad de teletrabajo.

RESPUESTA

En nota 2603-0017 del 07-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Continuar con las instrucciones necesarias para el cumplimiento de lo indicado, verificando la observación de los plazos".	*Coordinador Programa Permanente de Teletrabajo*	*Junio 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que se realizaron gestiones para coordinar la preparación de los informes que serán remitidos a la Comisión Nacional de Teletrabajo. No obstante, las acciones establecidas que se aplicaran para la elaboración de los mismos y de los aspectos que se deben incluir en estos documentos, aún se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, la encargada del Programa Permanente Teletrabajo en correo electrónico del 17-07-15, manifestó lo siguiente: *"…adjunto el correo enviado al señor Jorge Llubere, encargado de la Comisión Nacional de Teletrabajo, el cual me indica que por el momento no se están solicitando informes a los Programas, ya que se encuentran en un periodo de revisión, posteriormente se nos informarán los resultados…".*

D) RECURSOS TECNOLOGICOS
OBSERVACIÓN
Mediante visitas efectuadas a los lugares de trabajo de los trabajadores que utilizan la modalidad de teletrabajo, se comprobó que en algunos casos tienen asignados dos equipos, el ubicado en la oficina que se utiliza para establecer la conexión remota o interface (no se puede utilizar por cuanto afectaría el desempeño en el domicilio) y el que está en la casa de habitación con el cual el trabajador ejecuta sus labores.

CAUSA
No se localizó, ni fue suministrada evidencia sobre las gestiones que se han llevado a cabo para analizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos que se le suministra a cada teletrabajador. Al respecto, la Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 11-09-14, manifestó lo siguiente: *"…Te remito el correo en donde emitimos criterio sobre los equipos que se están probando con el fin de ir buscando alternativas de solución a la duplicación de equipos que presentan algunos teletrabajadores en su casa y en la oficina. Asimismo es una alternativa que se viene analizando ya que la directriz gerencial es ir dotando de todas las herramientas de trabajo a los teletrabajadores y poder garantizar la confidencialidad de la información así como el soporte técnico a equipos propiedad de CNFL…".*

RECOMENDACIÓN
Efectuar las gestiones necesarias para que se realice un análisis sobre el uso eficiente de los recursos tecnológicos que se le suministran a cada funcionario

para que realice sus labores en la modalidad de teletrabajo. Con base en los resultados obtenidos, coordinar lo que corresponda para que este equipo contribuya a esquemas eficientes de trabajo y a la utilización de los mismos.

RESPUESTA

En nota 2603-0017 del 07-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"No se brindará equipo tecnológicos (pc escritorio) a funcionarios nuevos que soliciten el ingreso a la modalidad hasta tanto la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación no defina y gestione la compra de los equipos que cumplan con los requerimientos técnicos que permitan el uso eficiente de los recursos".	*Coordinador Programa Permanente de Teletrabajo*	*Diciembre 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Los aspectos solicitados en la recomendación a la fecha del seguimiento, no han sido atendidos. No obstante, en correo electrónico del 29-07-15 la funcionaria encargada del Programa Permanente Teletrabajo, adjunta la bitácora N° 2 del 24-07-15 donde se detallan las acciones y los plazos que se aplicaran para cumplir con lo relacionado al análisis sobre el uso eficiente de los recursos tecnológicos que se le suministran al teletrabajador. Al respecto, en correo electrónico del 14-07-15 la funcionaria encargada de esta actividad, manifestó lo siguiente:

"…El viernes 24 de julio del 2015 se llevará a cabo la reunión con el señor Roberto Sandi, con el fin de solicitar de manera urgente un análisis por parte del Proceso Dotación y Soporte a Usuario, sobre el uso de los recursos tecnológicos que se le suministran a cada funcionario para que realicen sus labores en la modalidad de teletrabajo, solicitar un inventario de hardware y software de los equipos en los domicilios, la inclusión de estos equipos en el mantenimiento anual que realiza esta dependencia y por ultimo conocer el riesgo de confidencialidad en que incurren los profesionales en tecnologías de la información al ingresar a una computadora personal a realizar la actualización de los sistemas…"

E) COORDINACION

OBSERVACIÓN

Se determinó que desde el 2012, no existe coordinación entre el Área Salud y Seguridad (en adelante ASS) y el Programa Permanente de Teletrabajo para inspeccionar aspectos contemplados en el artículo 19 de las *"Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo"* en materia de seguridad ocupacional sobre el espacio físico donde realizarán las labores los funcionarios que ingresan a la modalidad de teletrabajo. Al respecto, la última gestión fue la capacitación brindada sobre primeros auxilios RCP y la entrega de los 10 extintores solicitados por la coordinadora del programa en el 2013.

CAUSA

La Jefatura del área Salud y Seguridad en correo electrónico del 21-10-14, manifestó lo siguiente:

"…en la SSO brindamos nuestros servicio en materia preventiva a las diferentes áreas de trabajo de la empresa, según peligros y riesgos identificados o bien requerimiento emitidos por las áreas, para este año encomendamos a la Lic. Ihvy Quesada retomar la atención de las Áreas de Servicios, incluida en ella el área de Teletrabajo…".

RECOMENDACIÓN

Coordinar lo que corresponda con el Área Salud y Seguridad, para restablecer las inspecciones que se deben llevar a cabo en materia de seguridad ocupacional sobre el espacio físico donde realizarán las labores los funcionarios que ingresan a la modalidad de teletrabajo. En ese sentido, es conveniente cumplir con lo establecido en el artículo 19 de las *"Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo"*. Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de esta actividad.

RESPUESTA

En nota 2603-0017 del 07-04-15 se indicó

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se coordinará con el Proceso Salud y Seguridad Laboral para el apoyo en el proceso de evaluación y cumplimiento de las condiciones físico-ergonómicas requisitos para el ingreso a la	*Coordinador Programa Permanente de Teletrabajo*	*Junio 2015*

modalidad de teletrabajo".		

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que en correo electrónico del 14-07-15 se detallan las acciones que se aplicaran en el Proceso Área de Salud y Seguridad, para restablecer las inspecciones que se deben llevar a cabo en materia de seguridad ocupacional sobre el espacio físico donde realizarán las labores los funcionarios que ingresen a la modalidad de teletrabajo. Sin embargo, a la fecha del seguimiento se comprobó que estas acciones aún no han sido aplicadas. Al respecto, en el punto 5) de la bitácora N° 1 del 09-07-15 se acuerda lo siguiente: *"...Se continuará aplicando el artículo 19, inciso b. de las Normas para el Programa Empresarial de teletrabajo vigente hasta la fecha, de acondicionar un espacio físico bajo las recomendaciones del Proceso de Salud Ocupacional y las inspecciones las continuará realizando el Programa Permanente de Teletrabajo. Para el 2015 se realizará una visita en el segundo semestre....".*

…

G) INVENTARIOS
OBSERVACIÓN
No se determinaron inventarios físicos de hardware y software propiedad de la CNFL, asignados a los funcionarios que utilizan la modalidad de teletrabajo.

CAUSA
No existe una coordinación entre la encargada del Programa Permanente del Teletrabajo y la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación para promover el cumplimiento de esta actividad. Al respecto, la coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 04-03-15 manifestó lo siguiente: *"…Cuando se redactó la Normativa, el Programa contaba con personal profesional en el área de Sistemas de Información, por lo que esa responsabilidad quedó asignada al personal del Programa, no obstante con todos los cambios sufridos durante el año 2010-2012, dejamos de contar con ese recurso. Por lo que esa responsabilidad pasa a formar parte de las actividades normales de la Sección Soporte Usuario Final…".* *"…Voy a proceder a consultarle al Proceso que asumió esas actividades, y haré referencia a esa responsabilidad establecida en la Normativa con el fin de que ya quede bien establecido el responsable y la forma en que se realizará esa acción..."*

RECOMENDACIÓN
Efectuar las acciones que correspondan para coordinar con la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación, la ejecución de inventarios físicos de hardware y software propiedad de la CNFL asignados a los funcionarios que utilizan la modalidad de teletrabajo. En ese sentido, es conveniente establecer un mecanismo de seguimiento oportuno de las acciones que se aplicaran para el cumplimiento de esta actividad.

RESPUESTA
En nota 2603-0017 del 07-04-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se remitirá correo electrónico dirigido al Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnologías de Información solicitando se incluya dentro del programa de mantenimiento de equipos de cómputo de la CNFL la auditoría de los equipos que se ubican en las casas de habitación de los teletrabajadores".	*Coordinador Programa Permanente de Teletrabajo*	*Junio 2015*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 29-07-15, la funcionaria encargada del Programa Permanente Teletrabajo, suministra las acciones que se aplicaran para atender los aspectos solicitados en la recomendación. Sin embargo, se comprobó a la fecha del seguimiento que estas acciones aún no han sido aplicadas. Al respecto, en el punto 3) de la bitácora de reunión N° 2 del 09-07-15 se acuerda lo siguiente: *"...El Proceso Dotación y Soporte al Usuario realizará un inventario de hardware y software de los equipos de la CNFL que se encuentran en los domicilios de los funcionarios en la modalidad de teletrabajo y se incluirán los mantenimientos del proceso…".*

H) HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS
OBSERVACIÓN
En la Adenda al Contrato, cláusula novena, punto 7, se detalla lo relacionado

con el préstamo de herramientas tecnológicas necesarias para que el trabajador realice sus funciones en la modalidad de teletrabajo. Sin embargo, en este documento no se especifican las acciones que se deben llevar a cabo para el retiro de estos equipos, cuando se da por finalizada la relación entre la CNFL y el respectivo teletrabajador.

CAUSA

La Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 27-02-15, manifestó lo siguiente:

"…no existe un mecanismo formal para la devolución de los equipos informáticos cuando el teletrabajador se sale de la modalidad. En los casos en que eso ha ocurrido se coordina para que nosotros recojamos el equipo en su casa de habitación, verificamos que sean los activos que están registrados, y se procede a realizar el trámite de traslado de activo, ya sea a nombre del coordinador del programa, o si ya se tiene definido a cuál teletrabajador se le trasladará se realiza a nombre de esa persona. En caso de que el activo quede a nombre del coordinador del programa, el mismo queda en custodia en las oficinas del Programa hasta que se reasigne a otro teletrabajador…".

RECOMENDACIÓN

Realizar las acciones que correspondan para incluir en el documento Adenda al Contrato, lo relacionado con el retiro de las herramientas tecnológicas cuando se da por finalizada la relación entre la CNFL y el trabajador que realiza sus labores en la modalidad de teletrabajo. Asimismo, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas establecidas al respecto.

RESPUESTA

En nota 2603-0017 del 07-04-15 indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
"Se incluirá en el Adendum al Contrato la indicación sobre la responsabilidad del teletrabajador de realizar la devolución del activo correspondiente al Programa Permanente de Teletrabajo en caso de que éste le haya suministrado el mismo al ingreso a la modalidad, una vez que	*Coordinador Programa Permanente de Teletrabajo*	*Junio 2015*

deba regresar a la modalidad presencial. Dicha modificación deberá ser autorizada por la Dirección Asesoría Jurídica Empresarial y ser aplicada en los Adendum al contrato que se confeccionen en adelante".		

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)
Se determinó que los aspectos planteados en la recomendación, a la fecha del seguimiento no han sido atendidos. Al respecto, la encargada del Programa Permanente Teletrabajo en correo electrónico del 14-07-15 manifestó lo siguiente: *"... Una vez analizado y propuesta la estrategia para el uso eficiente de los equipos en la modalidad de teletrabajo se estará definiendo la forma para de devolución de los equipos...".*

ANEXO N°6

RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

A continuación se presenta el resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los reseguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso de aplicación.

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. Nota 1001-0192 enviada el 17 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Proyectos para grandes consumidores (Área Eficiencia Energética)*
DIRIGIDO: Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

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 DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2700-0207 del 19-12-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se remitió oficio 2700-0204-2014 dirigido a la Jefatura del Departamento de Eficiencia Energética, para dar seguimiento a la recomendación. Ver anexo 1	*Guillermo Ureña Granados*	*3 meses*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que debido a la nueva reestructuración que se está presentando en la CNFL, los instructivos y procedimientos citados en esta observación aún se encuentran en proceso de revisión y actualización. Al respecto, la jefatura del Área Eficiencia Energética en correo electrónico del 07-07-15 manifestó lo siguiente:

"...vamos a revisar los documentos a que se hace referencia en este AUD para evaluar cuáles seguirán aplicándose en el AEE y cuáles hay que dejar, actualizar o crear. No obstante, sería bueno que Alejandro Apú indique si, a raíz de los cambios con la Resolución, algunos serán de aplicación en el área bajo su cargo. De ser así, habría que unificar criterios. Caso contrario, serán de aplicación en el AEE y según

corresponda en función de los recursos disponibles. Por consiguiente, una vez que se defina la lista de procedimientos para el AEE y se revisen en función del caso (AUD) que nos ocupa, Roy García le dará seguimiento al estado de los mismos en Análisis Administrativo, por ser el encargado de la parte técnica (servicios) de eficiencia energética..."

Asimismo, el jefe del Área Atención Clientes Estratégicos en correo electrónico del 07-07-15 manifestó lo siguiente:

"Con el cambio en la estructura de la empresa y con instrucciones de la administración superior, se nos ha indicado que nuestra labor se debe enfocar en la canalización de solicitudes de clientes estratégicos de CNFL por lo que las acciones operativas realizadas antes del cambio como por ejemplo la realización de balances de energía, auditorias eléctricas, medición de cargas eléctricas y termografías ya no serán ejecutadas por nuestra área sino por el área de eficiencia energética a cargo de don Guillermo Ureña".

2. Nota 1001-0212 enviada el 30 de julio

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables (Departamento Transporte Eléctrico)*

DIRIGIDO: Unidad Desarrollo de Negocios

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3. Nota 1001-0231 enviada el 06 de agosto

ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información)*

DIRIGIDO: Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios

RESULTADOS OBTENIDOS
De las 9 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso, 2 fueron atendidas y 7 continúan en esa misma situación. Respecto a las 2 recomendaciones que se reportó como pendientes, 1 se encuentra en proceso de aplicación y 1 se mantiene en esa

misma condición.

...

C) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) del periodo 2011-2012 correspondiente al DI, se determinó que no existen riesgos identificados, controles ni las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *"Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-02-01)".*

CAUSA
No se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), solicitándole al jefe del DI la implementación de los riesgos, controles y acciones que corresponden al plan de tratamiento. Al respecto, la jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente: *"Efectivamente no se tienen definidos riesgos a nivel del proceso mencionado, debemos agregarlos o considerarlos dentro de cada implementación*". Asimismo, el formulario de evaluación de controles utilizado por la DTI, no incluye preguntas relacionadas con este proceso y subproceso, que permitan determinar los riesgos, controles y acciones que serán aplicados.

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó: *"Para la gestión integral de riesgos se identificó (y aprobó) el alineamiento entre riesgos y procesos, esto se puede verificar en la documentación adjunta "Plan de acción sobre MATRIZ GENERAL DE RIESGOS DTI 2014 NOV 28.xlsx". Esta identificación de riesgos se realiza utilizando como marco de referencia la norma ISO 27002".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que debido a la nueva reestructuración que se está presentando en la CNFL, lo solicitado en esta recomendación se trasladó al Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI. Al respecto, la jefatura de esta dependencia en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente: *"Se adjunta en Anexo Nº1, "Plan de trabajo Gestión Integral de Riesgos por procesos" donde se atenderán todos los aspectos relacionados con la evaluación de riesgos, en el mismo se definen las acciones, los responsables y su fecha de implementación".* **Asimismo, mediante la revisión de este documento se determinó que se iniciará con la actividad *"Definición del alcance identificación de las áreas de las TIC en CNFL"* el 03-08-15 y la preparación de los informes de comunicación de los resultados de la Gestión de Riesgos de TIC en la CNFL, se realizara a partir del 22-01-16.**

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó: *"Situación al 29/01/2015 Para el punto 2, Complementariamente a la evaluación de riesgos por medio del GIR, se ha realizado una evaluación de vulnerabilidades técnicas mediante la contratación de una empresa especialista en seguridad, actualmente se espera la entrega del informe final para el Febrero del 2015 y posteriormente se ha de elaborar un plan de atención de para atender lo que sea necesario".*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
No fue suministrada documentación que evidencie las acciones llevadas a cabo para atender los aspectos planteados en la recomendación. La jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente: *"Estos puntos han sido considerados y tratados según se evidencia y describe en los*

siguientes documentos: Ver anexos Nº 1 y Nº 2.

I. 2801 A 01 Plan continuidad de servicios de TIC - Documento de apoyo interno (vigente desde 09/2012). (Anexo Nº 2)
II. Matrices de Relación y Recursos
III. Informe Técnico Análisis de Vulnerabilidades 2014...".

Al respecto, se determinó que en los documentos adjuntos a este correo no se observa que en el formulario de evaluación de controles se hayan incorporado preguntas relacionadas con el proceso *"Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación",* ni con los respectivos subprocesos.

D) METODOLOGIA PARA INVERSIONES

OBSERVACIÓN

No se logró evidenciar que en el DI exista una metodología formal (que contenga procedimientos de evaluación, plazos, responsables, productos e insumos), que permita determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

"La metodología utilizada corresponde a una serie de pasos que se han repetido durante muchos años por parte de las diferentes áreas del departamento, sin embargo el documento descriptivo (la metodología) no se ha hecho…".

En relación con la calidad de las inversiones, en esa misma fecha comunicó lo siguiente:

"Dentro de los procesos de adquisición, específicamente dentro de los requerimientos, las condiciones generales y de las especiales, se consideran los aspectos de calidad, nuestros concursos son abiertos y se adquiere lo que el mercado ofrece, en nuestro caso, vale la pena comentar, que contamos dentro de nuestra plataforma tecnológica de TIC, con una arquitectura de punta que soporta y cumple con alto grado de efectividad los requerimientos de la CNFL...".

RECOMENDACIÓN

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

RECOMENDACIÓN
2) Analizar la viabilidad de que en todo el proceso *“Implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (*GR05-01-01*)”* del DI, se aplique la metodología planteada en la recomendación Nº 1.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR PARA LAS DOS RECOMENDACIONES
En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó: *“Situación al 29/01/2015 Para el punto 1, se acepta la recomendación 2, este documento será adaptado para el proceso (Implementar Infraestructura de TIC”.*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 1 (EN PROCESO)
Se determinó que debido a la reestructuración organizacional que se presentó en la CNFL, la responsabilidad para la atención de esta recomendación se trasladó al Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI. Al respecto, la jefatura de esta dependencia en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente: *“…Se elaborará el documento formal que comprenda la metodología a utilizar para determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores. Responsables: Noel Tenorio Cordero – José Ramón Garita Molina. Fecha: 20-12-2015".*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N°2 (PENDIENTE)
El aspecto planteado en la recomendación podrá ser atendida hasta que se finalicen las acciones señaladas en la recomendación N° 1 de esta observación. Al respecto, la jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente: *“…Se analizará la viabilidad de que en todo el proceso “Implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (GR05-01-01)” del Proceso de Dotación y Soporte a Infraestructura, se aplique la metodología planteada en la recomendación Nº 1. Responsables: Noel Tenorio Cordero – José Ramón Garita Molina. Fecha: 20-01-2016”.*

E) REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA
OBSERVACIÓN
En el DI no existe información que respalde los estudios efectuados (pronósticos) sobre las necesidades futuras de las capacidades de infraestructura para servidores; que consideren las cargas de trabajo, el almacenamiento y las contingencias respectivas. Tampoco se observó la

justificación técnica (con los costos de transición, riesgos tecnológicos, vida útil), por parte de los usuarios internos de los recursos asignados.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

"La participación activa de nuestros clientes internos es escasa, por ejemplo puedo nombrar lo sucedido en este año 2013, se solicita a nivel general en la CNFL los requerimientos de Infraestructura, y no recibimos ninguna solicitud al respecto, solo contamos con la petición efectuada por medio de las F-459, insumo de ingreso que está considerado dentro de nuestro proceso "Dotar y Mantener la Infraestructura de TIC".

"Se sigue lo mencionado en lo indicado en el punto anterior, las justificaciones técnicas se tienen y se logran cuando se hacen análisis respectivos, se hacen reuniones, y charlas técnicas con los expertos de la DTI, los cuales son los conocedores de la infraestructura de la CNFL, los requerimiento y las ventajas que conllevan realizar el cambio en el diseño, ya se ha indicado que para las extensiones futuras de capacidad se sigue la estrategia de "escalabilidad horizontal" debido al acelerado crecimiento e innovación en la tecnología".

RECOMENDACIÓN

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó:

"Situación al 29/01/2014 El documento recomendado en este punto se prepara de manera trimestral y forma parte del documento de la respuesta del punto "D" (Metodología para determinar, evaluar, y administrar la calidad y necesidad de realizar inversiones en infraestructura tecnológica para servidores). Se prepara un informe trimestral, el cual está contemplado en el adjunto, considera el encolamiento de la F-459, los gráficos de carga de trabajo, consumo almacenamiento y de procesamiento".

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que debido a la reestructuración organizacional que se presentó en la CNFL, la responsabilidad para la atención de esta recomendación se trasladó al Área Infraestructura y Operación de

Servicios de TI. Al respecto la jefatura de esta dependencia en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente:

"…Considerando que la gestión está en proceso, se coordinará la ejecución final de la misma y se coordinará con Análisis Administrativo su trámite para aprobación. Responsables: Noel Tenorio Cordero – José Ramón Garita Molina. Fecha: 25-10-2015".

F) ACUERDOS DE SERVICIO

OBSERVACIÓN

En el DI no se dispone de un documento que comprenda guías sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre esta dependencia y los usuarios, tales como indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio y de la relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados. Tampoco se observó la existencia de un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio, que incluya aspectos relacionados con la creación de requerimientos de servicio, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

"Contamos con las guías o ACL, autorizadas por la DTI a finales del año 2012, en estos momentos y con el apoyo del Sr. Luis Benavides se está en el proceso de su implementación. Dentro de la información proporcionada se adjuntaron los mismos".

RECOMENDACIÓN

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

RECOMENDACIÓN

2) Definir un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio del DI, que incluya aspectos relacionados con la definición de requerimientos, servicios, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR PARA LAS DOS RECOMENDCIONES
En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó: *"…Producto del análisis, se identifica que existen acuerdos para los aspectos señalados en los principales servicios suministrados por el Dpto. de Infraestructura., por lo tanto, no se considera necesario establecer acuerdos de nivel de servicio, recomendado en el punto F del Informe de cumplimientos de recomendaciones formuladas en el estudio de Infraestructura de las TIC.*

Acciones definidas para complementar *Analizar, ajustar y documentar detalladamente los controles relacionados para fortalecer la gestión de contratación de servicios brindados por terceros para el proceso de Dotación, Soporte y Mantenimiento de infraestructura TIC.* *Se han de tomar en cuenta los controles referentes a:* *Calidad* *Razonabilidad del costo* *Tiempos de atención* *Valoración de proveedores* *Generar un documento que recopile y especifique todos acuerdos establecidos para estos servicios.* *Estas acciones se han de ejecutar para el 31 de marzo del 2015".*

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS RECOMENDACIONES 1 y 2 (EN PROCESO)
La jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente: *"…Producto del análisis, se identifica que existen acuerdos para los aspectos señalados en los principales servicios suministrados por el Proceso de Dotación y Soporte a Infraestructura, por lo tanto, no se considera necesario establecer acuerdos de nivel de servicio, recomendado en el punto F del Informe de cumplimientos de recomendaciones formuladas en el estudio de Infraestructura de las TIC…".* **Sin embargo, mediante la revisión del documento "*Informe de Análisis Evaluación de Servicios",* se verificó que se identifican dos servicios para el Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI (en realidad corresponde a los procesos y su alcance*)* y también se establece una relación entre el llamado servicio y algún documento (sea formulario, ficha de proceso, guía, norma). No obstante, se determinó que en este documento no se atienden los aspectos solicitados en las recomendaciones 1 y 2 de esta observación.**

G) RESPALDO DE ADQUISICIONES
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de solicitudes de adquisición de infraestructura y de bienes y servicios tramitadas por el DI, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** No se logró evidenciar que se realicen estudios previos que respalden la necesidad de la adquisición, que incluyan alternativas de solución (diferentes de las que suministra el proveedor) y los respectivos requerimientos técnicos. **b)** Las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramitan mediante el formulario F-459 para los sistemas de información centralizados, no son confeccionadas por el administrador técnico del sistema. Asimismo, las correspondientes a los sistemas descentralizados no son preparadas por el administrador del sistema. También se observó que no se adjunta la justificación técnica y presupuestaria, ni evidencia de coordinación entre el DI y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, estos formularios no cumplen los atributos que establece dicho documento.

CAUSA
La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente: *"Las necesidades han sido reales, cada Sección ha hecho el análisis respectivo y se adquiere lo que se necesita en cumplimiento de los programas sobre Adquisiciones anuales en Operación y en Inversión, no se realiza ninguna adquisición de manera caprichosa. Lo que no se hace es la redacción de un documento que se llame estudio técnico. Contamos con la evidencia de las reuniones, podemos generar a partir de ahora las bitácoras de cada reunión o charla técnica para evidenciar el cumplimiento de lo actuado.* *Normalmente los usuarios no tienen ni el conocimiento ni la experiencia para definirnos cosas tan específicas, ellos solo presentan un requerimiento y la parte especializada la hacemos nosotros, hasta el momento cumplimos con lo especificado en nuestra ficha de proceso, satisfacción del cliente como producto de salida".*

…

RECOMENDACIÓN
2) Comunicar a los funcionarios que correspondan, que las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramiten para los sistemas de información centralizados, deben ser confeccionadas por el administrador técnico del sistema (según solicitud del usuario) y las correspondientes a los

sistemas descentralizados, por el respectivo administrador del sistema. También se debe adjuntar la justificación técnica, contenido presupuestario y evidencia de la coordinación llevada a cabo entre el DI y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, es necesario verificar que cada formulario recibido cumpla los atributos definidos.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó:

"Situación al 29/01/2015 Para el punto 2, Se hará la coordinación y la comunicación sobre los aspectos planteados en la recomendación en relación con los sistemas descentralizados. Fecha de ejecución al 31 de marzo del 2015".

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó, que los aspectos planteados en la recomendación relacionados con los sistemas descentralizados, no han sido atendidos. Al respecto, la jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente:

"Se adjunta evidencia (Anexo Nº5), en donde se realizó el comunicado al señor Gonzalo Peña W., que gestionara el respectivo comunicado con los funcionarios correspondientes, de fecha 11-12-2013".

H) PROBLEMAS E INCIDENTES

OBSERVACIÓN

En el DI no se dispone de una metodología formal para solucionar y administrar los problemas e incidentes relacionados con inversiones de infraestructura para servidores de TIC, que contenga al menos el servicio requerido, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. Tampoco se observó que exista una definición de los posibles problemas e incidentes que se pueden presentar en relación con estas inversiones, ni un registro formal de las solicitudes planteadas a esta dependencia.

CAUSA

La jefatura del DI el 15-02-13 manifestó que la situación comentada se presenta debido a la confianza, la experiencia que se tiene en estas actividades y por recurso humano insuficiente.

RECOMENDACIÓN

Elaborar un documento que comprenda una metodología para definir y

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En nota 2820-4 del 03-02-15 se indicó: *"Se adjunta evidencia para el punto H) al 29-01-14"*

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
La jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI en correo electrónico del 22-07-15, manifestó lo siguiente: *"…se adjunta propuesta de metodología, la cual se verificará con Análisis Administrativo si la gestión fue realizada en su momento, caso contrario se gestionará a la mayor brevedad posible su trámite para aprobación".* **Sin embargo, mediante la revisión de este documento se determinó que es en esencia la F-504 *"Solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo de servicios externos de Tecnologías de Información" y* no atiende lo solicitado en la recomendación.**

ÁREA DIRECCIÓN GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. Nota: 1001-0190 enviada el 16 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Generación de energía eléctrica (Plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo)*
DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó 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 7001-0085 del 17-12-14 se indicó: *"Para atender la recomendación emitida por la Auditoría Interna, funcionarios del Departamento Construcción de Proyectos realizaron una visita la semana pasada a la Planta Hidroeléctrica El Encanto e informan que la condición de la salida del túnel de desvío es muy similar a la que tenía en marzo del año pasado y no se observa peligro de desprendimiento o algún problema para la generación de la planta.* *Parte de los materiales requeridos para la obra se tomarán de los que se encuentran en la Planta Hidroeléctrica Balsa Inferior y se estima que los primeros meses del año entrante se estará trabajando para obtener el presupuesto y materiales restantes para esta obra.* *La ejecución propiamente de los trabajos será realizará tan pronto los funcionarios que fueron asignados al Proyecto Hidroeléctrico Olivier, en la Isla del Coco, sean reasignados al DECOPROGEN".*

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, continúan sin llevarse a cabo. Se determinó, que la responsabilidad de la ejecución de esta actividad fue asumida por la Unidad de Mantenimiento de Plantas de Generación. Al respecto, en correo electrónico del 10-07-15, la jefatura de esta dependencia manifestó lo siguiente: *"…El trabajo se asignó el día 12/05/2015. Se recopilo la información entre el 14/05/2015 y el 15/06/2015. A partir del 16 de junio se inició la elaboración del informe de la propuesta él cual se concluyó el 26 /06/ 2015. A partir del día 29 se trabaja en la elaboración de los presupuestos, los cuales prácticamente están terminados, quedando pendiente las cotizaciones del concreto colocado en sitio. Se estima que el presupuesto estará para la próxima semana. La etapa que sigue es poder obtener el presupuesto para su ejecución...".* **También, se comprobó la existencia del *"Informe Reparación en la salida del túnel de desvío de la PH el Encanto"* del 26-06-15, donde se detalla el estado actual de la estructura y el levantamiento en sitio y propuestas de las mejoras a realizar.**

ÁREA COMERCIALIZACION

1. Nota: 1001-0196 enviada el 22 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Facturar y distribuir recibos (Atender servicios de interés social)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron que 2 estaban en proceso y 1 pendiente de aplicar, fueron atendidas.

2. Nota: 1001-0198 enviada el 22 de julio
ASUNTO: *informe de cumplimiento de recomendaciones formuladas en el estudio Prestación de otros servicios (Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales)*
DIRIGIDO: Dirección Comercialización

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.

A) CONVENIOS Y CONTRATOS
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de los contratos y convenios por servicios que brinda la CNFL a diferentes instituciones, se determinaron las siguientes situaciones: **a)** En el título del contrato suscrito con la Municipalidad del Cantón de la Unión para la emisión y distribución de facturas de ese municipio, se anota el nombre de la Municipalidad de San José. Asimismo, no se observó evidencia de que este documento hubiera sido revisado desde la fecha de su firma (15-07-09). Además, no se suministró información que respalde el cumplimiento de lo establecido en la cláusula séptima (asignación y sustitución de personas encargadas de supervisar y evaluar el convenio). **b)** En el convenio de recaudación suscrito con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), no se observó evidencia de que este documento hubiera sido revisado desde la fecha de su firma (14-12-09). Asimismo, no se suministró documentación que respalde el cumplimiento del párrafo segundo de la cláusula décima tercera (reuniones periódicas de coordinación entre los administradores del convenio).

CAUSA
El jefe de la Sección Control de Pagos, el 24-06-13 manifestó lo siguiente: *"…La persona que se asignó en la orden de inicio fue al señor Luis Fernando Corella Castro y no se han enviado nota comunicando a la Municipalidad su sustitución por motivo de acogerse al Régimen de Invalidez Vejez y Muerte. No puedo indicar el motivo por el cual el comunicado no se ha efectuado mediante nota.* *Con respecto a su consulta a la cláusula Décimo Tercera, Administración Contrato, no se han realizado reuniones periódicas y tampoco se cuenta con evidencia documental".* La jefatura del Departamento Consumidores, el 25-06-13 comunicó lo siguiente: *"Me permito complementar esta información suministrada por Roberto Muñoz, en el sentido que si bien es cierto no hemos programado las reuniones periódicas de seguimiento, sí siempre hemos estado prestos a atender cualquier inquietud o*

solicitud de información que nos planteen las municipalidades, efectuando reuniones si el caso lo amerita".

Asimismo, no se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Comercial, solicitando la revisión y el cumplimiento de las cláusulas de los contratos y convenios citados en esta observación.

…

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

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota 4201-0007 del 19-01-15 se indicó:

Acciones	*Responsable*	*Plazo*
Observación A). Luego de la revisión del contrato de impresión y distribución de servicios municipales de la Municipalidad de La Unión, se recibió correo electrónico de las observaciones planteadas por parte de la Sucursal Desamparados, dependencia interna que atiende a esta Municipalidad. Con el análisis interno de esas observaciones, se remitirá el documento a la Municipalidad de La Unión para la revisión por parte de	*Gerardo M ora Vargas*	*Atendido por parte interna al 12 enero 2015.*

ésta.		
Observación B). Se recibió correo electrónico del señor Roberto Muñoz Cerdas, dirigido a la Sra. Vianney Alpizar Salas funcionaria del ICE, en la que se evidencia que se ha venido gestionando la solicitud de la revisión del Contrato por parte del ICE, pero no ha sido posible la agendalización de la misma.	*Roberto Muñoz Cerdas*	*30 de Enero 2015.*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 (EN PROCESO)
Las acciones que se aplicaran para revisar periódicamente los contratos y convenios suscritos con la Municipalidad del Cantón de la Unión y el ICE, en relación con la prestación de servicios fueron definidas por la administración. Sin embargo, se determinó que estas acciones aún se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, la jefatura del Área Administración del Sistema Comercial en correo electrónico del 17-07-15, manifestó lo siguiente: *"Con relación a la actualización del contrato con el ICE, le informo que en días pasados se remitió a la Asesoría Jurídica Empresarial una consulta sobre la vigencia del contrato de recaudación (ver correos alusivos) y estamos a la espera de la respuesta formal interna, porque de ello depende una reunión o cruce de correos con el área competente del contrato en el ICE. Con relación a la periodicidad de la recomendación realizada en el informe, le informo que la periodicidad establecida para la revisión de los contratos con las municipalidades e instituciones públicas la fijó de forma anual la Unidad de Soporte Comercial".*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 3 (EN PROCESO)
Se determinó que se llevó a cabo la revisión de los contratos suscritos con otras municipalidades e instituciones. No obstante, se corroboró que las acciones que se aplicaran para llevar a cabo su actualización, aún se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, la jefatura del Área Administración del Sistema Comercial en correo electrónico del 26-06-15, manifestó lo siguiente: *"…Solamente me falta la información de la actualización del convenio de recaudación con el ICE. Las demás municipalidades se encuentran con el estado descrito en la Tabla del correo de la Sra. Picado Vega…".*

N°	Municipalidad	Observaciones
1	*Flores*	*Se firmó Convenio. Se encuentra en operación.*
2	*Goicoechea*	*Se envió correo remitiendo copia de lo siguiente: Contrato, Acuerdo de Confidencialidad y evidencia del seguimiento que se ha venido brindando. El 26/03/2015 se recibe acuse de recibido del correo por parte de la Alcaldesa.* *Se realizó reunión con la Alcaldesa quien definió que conformaría una Comisión para analizar los documentos: Contrato y Acuerdo de Confidencialidad.*
3	*San José*	*El convenio está vigente, se encuentra en operación.*
4	*La Unión*	*El borrado del Contrato fue enviado a la Unidad Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos con el fin de que sea revisado y posteriormente sería remitido a la Municipalidad para la suscripción correspondiente.*
5	*Vásquez de Coronado*	*El servicio se encuentra en operación, sin embargo para la actualización requerida, el Contrato se entregó a la Municipalidad.*
6	*Montes de Oca*	*Se firmó Contrato. Se encuentra en operación.*

ANEXO Nº 7

RESUMEN DE CONCURSOS

ADJUDICADOS EN EL PERIODO

ENERO-JUNIO 2015

Resumen de concursos adjudicados
(Enero - Junio 2015)

	Cantidad	Monto (millones de colones)
Enero	**1**	**872,0**
Febrero	**1**	**336,5**
Mayo	**2**	**256,0**
Total	**4**	**1.464,5**

Nota: se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.

Fuente: información suministrada por el Área Proveeduría Empresarial.

ENERO 2015					
Nº	**DEPENDENCIA SOLICITANTE**	**DESCRIPCION DEL SUMINISTRO**	**OFERTAS RECIBIDAS**		**NOTAS**
			PERSONA JURIDICA	**MONTO (US$)**	
07-2014	Área Laboratorio de Sistemas de Medición	Medidores, bases para medidor, aros de seguridad, bloques de prueba, tapas y transformadores de corriente:			
		Artículo N° 1: 18.000 medidores eléctricos tipo electrónico monofásico clase 200 ampere, 240 Volt, 3 hilos, forma 2S, amperaje de prueba de 30 A, número de elementos 1, voltaje de trabajo 120/240 Volt, frecuencia de trabajo 60 Hz, conexión socket. Debe ser del tipo Electrónico de EstadoSólido.	Itron Solucoes para Energía e Agua Ltda.	396.000,00	
			Elmec S. A.	387.000,00	**A**
			CFS	408.240,00	
		Artículo N° 2: 100 medidores eléctricos tipo electrónico monofásico clase 200 ampere, 240 Volt, 3 hilos, forma 2S, amperaje de prueba de 30 A, número de elementos 1, voltaje de trabajo 120/240 Volt, frecuencia de trabajo 60 Hz, conexión socket, de kilovatios hora y máxima demanda en kilovatios, constante natural 1, BIDIRECCIONAL (Cuatro cuadrantes), con Perfil de Carga, CON PUERTOS 10 base T-ETHERNET, Debe ser del tipo Electrónico de Estado Sólido.	Elmec S. A.	57.000,00	**A**
		Artículo N° 3: 700 medidores monofásicos SOLO ENERGÍA de kilovatios hora, voltaje de operación 120/208 Volt, Forma 12S, Clase 200 Amper, 3 hilos, amperaje de prueba 30 Ampere, número de elementos 2, frecuencia de operación 60 Hz, de 4 terminales, conexión tipo socket. BIDIRECCIONAL (Cuatro cuadrantes), CON PUERTO 10 base T-ETHERNET, Debe ser del tipo Electrónico de Estado Sólido.	Itron Solucoes para Energía e Agua Ltda.	177.800,00	**B**
			Elmec S. A.	367.500,00	

07-2014	Área Laboratorio de Sistemas de Medición	Artículo N° 4: 148 medidores trifásicos delta clase 20, 4 hilos, forma 10A, voltaje de operación desde 96 a 500 Volt, amperaje de prueba 2.5 Ampere, frecuencia de operación 60 Hz, 3 ELEMENTOS, de kilovatios hora y máxima demanda en kilovatios, conexión tipo A entrada por debajo, constante natural 1, BIDIRECCIONAL (Cuatro cuadrantes), con Perfil de Carga, CON PUERTO 10 base T-ETHERNET, Debe ser del tipo Electrónico de Estado Sólido.	Elmec S. A.	104.784,00	**A**
		Artículo N° 5: 388 medidores trifásicos estrella delta, clase 200, 4 hilos, forma 16S, de kilovatios hora y máxima demanda en kilovatios, amperaje de prueba 30 Ampere, número de elementos 3, voltaje de trabajo desde 96 a 500 Volt, frecuencia de trabajo 60 Hz, conexión tipo Socket, constante natural 1, BIDIRECCIONAL (Cuatro cuadrantes), con Perfil de Carga, CON PUERTO 10 base T-ETHERNET. Debe ser del tipo Electrónico de Estado Sólido.	Elmec S. A.	242.500,00	**A**
		Artículo N° 6: 34 bases para medidor clase 20 de 5/6 terminales.	Elmec S. A.	2.890,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	5.531,30	**C**
		Artículo N° 7: 2 500 aros de seguridad para bases de medidor clase 100 amperios tipo NEMA R-2, con dispositivo para colocar sello de seguridad. Aro metálico de acero inoxidable para la fijación del medidor y su marchamado debe ser flexible y de fácil manipulación con uno de sus lados corrugado.	Elmec S. A.	2.375,00	**A**
			Electronic Engineerign, S.A.	3.950,00	
		Artículo N° 8: 150 bases para medidor clase 125 Ampere de 4 terminales, SUBTERRÁNEO.	Elmec S. A.	3.900,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	1.389,00	**C**
		Artículo N° 9: 150 bloques de prueba para medidor de 10 polos.	Elmec S. A.	14.250,00	
			Sumatel	23.250,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	11.875,50	**C**

07-2014	Área Laboratorio de Sistemas de Medición	Artículo N° 10: 10.000 bloques de terminales ensamblados para caja de conexión (base) redonda CLASE 100 A, tipo NEMA R-2.	Elmec S. A.	20.700,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	17.600,00	**C**
		Artículo N° 11: 700 tapa o cubierta plástica transparente en poliuretano o algún plástico similar resistente a la intemperie, para colocar en las cajas de conexión (bases para medidor), debe ser redonda de tipo NEMA R-2.	Elmec S. A.	1.680,00	**A**
			Electronic Engineerign, S.A.	1.680,00	
		Artículo N° 12: 1.463 medidor electrónico forma 2S de radio frecuencia 240 V, clase 200 A, frecuencia 60 Hz debe de operar en la plataforma energy axis de CNFL.	Elmec S. A.	153.615,00	**A**
		Artículo N° 13: 1.485 medidor electrónico forma 12S de radio frecuencia 120/208v, clase 200 A, frecuencia 60 Hz debe de operar en la plataforma energy axis de CNFL.	Elmec S. A.	259.875,00	**A**
		Artículo N° 14: 190 medidor electrónico forma 16 S de radio frecuencia, 3 elementos, trifásico clase 200 A, debe operar en la plataforma energy axis de CNFL.	Elmec S. A.	93.100,00	**A**
		Artículo N° 15: 33 medidor electrónico radio frecuencia forma 9 S, trifásico, clase 20 A, debe operar en la plataforma energy axis de CNFL.	Elmec S. A.	18.480,00	**A**
		Artículo N° 16: 12 medidor electrónico radio frecuencia forma 9 S, trifásico, clase 20 A, COLECTOR debe operar en la plataforma energy axis de CNFL.	Elmec S. A.	17.940,00	**A**
		Artículo N° 17: 1.189 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 200 a 5 ampere, ventana grande para operación a 600 voltios.	Elmec S. A.	15.120,00	**A**
			Electronic Engineerign, S.A.	15.263,64	
		Artículo N° 18: 162 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 400 a 5 ampere, ventana grande para operación a 600 voltios.	Elmec S. A.	12.960,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	12.900,06	**C**

07-2014	Área Laboratorio de Sistemas de Medición	Artículo N° 19: 42 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 600 a 5 ampere, ventana grande para operación a 600	Elmec S. A.	4.536,00	**A**
			Electronic Engineerign, S.A.	4.556,58	
		Artículo N° 20: 12 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 1000/2000 a 5 ampere, ventana grande para operación a 600 voltios	Elmec S. A.	1.416,00	**A**
			Electronic Engineerign, S.A.	1.446,48	
		Artículo N° 21: 12 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 10 a 5 ampere, para operación a 34.5 kilovoltios.	Electroval	16.392,00	
			Elmec S. A.	16.500,00	
			Sumatel	10.920,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	9.763,80	**C**
		Artículo N° 22: 9 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 15 a 5 ampere, para operación a 34.5 kilovoltios.	Electroval	12.294,00	
			Elmec S. A.	12.375,00	
			Sumatel	8.190,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	7.322,85	**C**
		Artículo N° 23: 6 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 25 a 5 ampere, para operación a 34.5 kilovoltios.	Electroval	8.232,00	
			Elmec S. A.	8.250,00	
			Sumatel	5.460,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	4.881,90	**C**
		Artículo N° 24: 6 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 50 a 5 ampere, para operación a 34.5 kilovoltios.	Electroval	8.232,00	
			Elmec S. A.	8.250,00	
			Sumatel	5.460,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	4.845,72	**C**
		Artículo N° 25: 6 transformador de corriente para medición en intemperie relación de transformación 75 a 5 ampere, para operación a 34.5 kilovoltios.	Electroval	8.232,00	
			Elmec S. A.	8.250,00	
			Sumatel	5.460,00	
			Electronic Engineerign, S.A.	4.845,72	**C**

Notas:

A) Ofertas adjudicadas el 15-01-2015 por US$177.800,060; equivalentes a ¢96,0 millones. De veintiún proveedores que retiraron el cartel, seis presentaron oferta. La recomendación de adjudicación indica los precios son razonables, ya que al confeccionar la solicitud de compra SIACO se incluyeron precios que se basaban en compras anteriores y los montos de las ofertas no son excesivos, al no sobrepasar lo indicado en la solicitud de compra SIACO".

B) Ofertas adjudicadas el 15-01-2015 por US$ 1.359.421,00; equivalentes a ¢733,9 millones.

C) Ofertas adjudicadas el 15-01-2015 por US$77.955,85; equivalentes a ¢42,1 millones.

FEBRERO 2015					
Nº	**DEPENDENCIA SOLICITANTE**	**DESCRIPCION DEL SUMINISTRO**	**OFERTAS RECIBIDAS**		**NOTAS**
			PERSONA JURIDICA	**MONTO (¢)**	
05-2014	Área Servicios Generales	Servicios de aseo y limpieza.			
		Item Nº 1: Servicios de aseo y limpieza en el Edificio Central: Primer Piso Sector Norte, Segundo y Tercer piso, Edificio Anexo, Anexo 2 (antiguo Macaya), Edificio Cincuentenario.	Aseo Limpieza Edificios y Oficinas, S.A.	51.504.000,00	
			ARQO Outsourcing de Costa Rica, S.A.	53.637.347,76	
			Multinegocios Internacionales América	55.969.860,00	
			Compañía de Servicios Múltiples MASIZA, S.A.	50.105.478,72	**A**
			Corp. González y Asociados Internacional, S.A.	54.870.418,20	
			Grupo VMA	52.136.804,52	
			Mantenimiento y Limpiezas Duban, S.A.	48.316.723,08	**C**
			Servicios Nítidos Profesionales, S.A.	51.047.468,04	
			Multiservicios Asira, S.A.	58.847.749,80	
			Dequisa Limpiezas Profesionales, S.A.	56.915.420,52	
			Grupo TSC, S.A.	55.908.000,00	
		Item Nº 2: Servicios de aseo y limpieza en Plantel La Uruca, Plantel Río Virina.	ARQO Outsourcing de Costa Rica, S.A.	127.889.640,00	
			Multinegocios Internacionales América	126.337.625,64	
			Compañía de Servicios Múltiples MASIZA, S.A.	120.228.810,96	**A**

05-2014	Área Servicios Generales	Item Nº 2: Servicios de aseo y limpieza en Plantel La Uruca, Plantel Río Virina.	Corp. González y Asociados Internacional, S.A.	128.090.811,24	
			Grupo VMA	121.379.777,28	
			Mantenimiento y Limpiezas Duban, S.A.	116.824.945,08	**C**
			Servicios Nítidos Profesionales, S.A.	121.017.257,28	
			Multiservicios Asira, S.A.	137.465.598,36	
			Dequisa Limpiezas Profesionales, S.A.	130.473.563,40	
			Grupo TSC, S.A.	126.732.000,00	
		Item Nº 3: Servicios de aseo y limpieza en Plantel Anonos, Sucursal Escazú, Edificio Centro de Control Lindora, Oficinas Vivero Universidad para la Paz.	Aseo Limpieza Edificios y Oficinas, S.A.	99.096.000,00	
			ARQO Outsourcing de Costa Rica, S.A	89.228.718,36	
			Multinegocios Internacionales América	102.717.626,88	
			Compañía de Servicios Múltiples MASIZA, S.A.	96.021.328,92	
			Corp. González y Asociados Internacional, S.A.	108.896.107,20	
			Grupo VMA	95.148.882,36	
			Mantenimiento y Limpiezas Duban, S.A.	93.039.288,72	**C**
			Servicios Nítidos Profesionales, S.A.	94.855.190,04	**B**
			Multiservicios Asira, S.A.	103.300.038,72	
			Dequisa Limpiezas Profesionales, S.A.	105.898.860,96	
			Grupo TSC, S.A.	105.543.600,00	
		Item Nº 4: Servicios de aseo y limpieza en Plantel Calle 21, Sucursal Guadalupe, Plantel Coronado.	Aseo Limpieza Edificios y Oficinas, S.A.	47.724.000,00	
			ARQO Outsourcing de Costa Rica, S.A	43.029.877,44	
			Multinegocios Internacionales América	48.373.075,08	

		Item Nº 4: Servicios de aseo y limpieza en Plantel Calle 21, Sucursal Guadalupe, Plantel Coronado.	Aseo Limpieza Edificios y Oficinas, S.A.	47.724.000,00	
			ARQO Outsourcing de Costa Rica, S.A	43.029.877,44	
			Multinegocios Internacionales América	48.373.075,08	
			Compañía de Servicios Múltiples MASIZA, S.A.	42.476.916,36	
			Corp. González y Asociados Internacional, S.A.	45.796.468,20	
			Grupo VMA	42.504.476,16	
			Mantenimiento y Limpiezas Duban, S.A.	40.603.331,04	**C**
			Servicios Nítidos Profesionales, S.A.	41.791.164,24	**B**
			Multiservicios Asira, S.A.	48.983.551,56	
			Grupo TSC, S.A.	48.504.000,00	
		Item Nº 5: Sucursal Desamparados, Plantel Central (Paso Ancho) Edificio Metropolitano.	Aseo Limpieza Edificios y Oficinas, S.A.	33.348.000,00	
			ARQO Outsourcing de Costa Rica, S.A	32.422.407,12	
			Multinegocios Internacionales América	34.810.316,52	
			Compañía de Servicios Múltiples MASIZA, S.A.	30.845.755,68	
			Corp. González y Asociados Internacional, S.A.	33.278.726,40	
			Grupo VMA	42.504.476,16	
			Mantenimiento y Limpiezas Duban, S.A.	28.995.520,44	**C**
			Servicios Nítidos Profesionales, S.A.	29.557.645,44	**B**
			Multiservicios Asira, S.A.	34.972.406,88	
			Grupo TSC, S.A.	33.009.600,00	

Notas:

A) Oferta adjudicada el 05-02-2015 por un total de ¢170,3 millones. De los once proveedores que retiraron el cartel, todos presentaron oferta. La recomendación técnica indica que los precios son razonables al comparar el precio cotizado en cada línea con el que rige actualmente.

B) Oferta adjudicada el 05-02-2015 por un total de ¢166,2 millones.

C) Se encuentra moroso con el FODESAF, por lo tanto es excluido del concurso.

MAYO 2015

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (US$)	
44-2015	Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación	Válvula principal tipo mariposa DN 1400 PN 16	Weir American Hydro	193.136,00	A
			Overseas	267.990,00	
			Ste Costa Rica Oferta # 1	113.526,00	B
			Ste Costa Rica Oferta # 2	158.774,00	C

Notas:

A) Oferta adjudicada el 12-05-2015 equivalente a ¢103,9 millones. La recomendación de adjudicación indica que la oferta cumple con todos los requisitos técnicos solicitados.

B) No puntualizó sobre las condiciones de operación previstas para el diseño y fabricación de la válvula, de acuerdo al apartado 2.4 de la Especificación Técnica y solicitadas en punto 2 del documento Solicitud de Aclaraciones # 2. Por cuanto, el rango de presión de aceite indicado (90 - 120) bar, para la actuación del servo motor es inferior al solicitado en la Especificación Técnica (64 - 94) bar, esto compromete la actuación de la válvula en condiciones de emergencia, para una ejecución de apertura con presión mínima en la unidad hidráulica del regulador de velocidad.

C) No se presentó lista de contactos para verificación y referencias de proyectos anteriores para el fabricante Dal-Ben, de acuerdo a lo establecido en el apartado 3.2 de la Especificación Técnica y solicitada en punto 6 del documento Solicitud de Aclaraciones #2.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (US$)	
06-2014	Área Transportes y Taller	Compra de camiones.			
		Artículo Nº 1: 3 camiones pequeños cabina sencilla, tracción 4X2 motor diésel para 3 pasajeros en chasis.	Purdy Motor S. A.	81.000,00	A
		Artículo Nº 2: 2 camiones doble cabina, tracción 4X2 motor diésel para 6 pasajeros en chasis.	Auto Star Vehículos	202.000,00	A

Nota:

A) Ofertas adjudicadas el 27-05-2015 por un total de US$283.000,00; equivalentes a ¢152,1 millones. La recomendación de adjudicación indica que el precio es razonable con base en el estudio de mercado realizado.

ANEXO N° 8

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

AL 30-06-2015

O.G.	Nombre	Asignado	Gasto mensual	Acumulado	Compromisos	Disponible
147	Impresión, encuadernación y otros	50.000	0	0	0	50.000
173	Servicios Jurídicos	0	0	0	0	0
175	Servicios de Ingenieria	0	0	0	0	0
110	Transporte de personas	25.000	0	0	0	25.000
116	Viáticos dentro del país	500.000	0	109.820	0	390.180
106	Actividades de capacitación	6.250.000	400.435	0	2.850.847	2.998.719
179	Manto Repar. Equipo y Mobiliario de Oficina	75.000	26.000	23.500	0	25.500
243	Fotocopias y sepias	200.000	0	26.600		173.400
245	Gastos legales varios	10.000	0	3.100	0	6.900
247	Servicio de análisis de pruebas de laboratorio	150.000	0	0	0	150.000
248	Lavado y encerado de vehículos	390.000	0	30.000	6.000	354.000
250	Servicios varios	15.000	1.480	0	0	13.520
274	Productos Farmacéuticos y Medicinales	60.000	0	0	0	60.000
374	Alimentos y bebidas	0	0	0	0	0
304	Material eléctrico	25.000	0	0	0	25.000
329	Herramientas e instrumentos	25.000	0	0	0	25.000
344	Otros repuestos	25.000	0	21.413	0	3.587
350	Útiles y materiales de oficina	80.000	0	57.846	0	22.154
354	Útiles y materiales de limpieza	20.000	0	0	0	20.000
351	Materiales de cómputo	50.000	0	16.388	0	33.612
352	Tóner para impresora y fax	1.425.000	155.092	118.226	0	1.151.682
289	Productos de papel y cartón e impresos	70.000	0	11.200	0	58.800
294	Impresos y otros	65.000	0	0	0	65.000
379	Suscripción periódicos y revistas	150.000	0	0	0	150.000
364	Otros útiles, materiales y suministros	4.400.000	0	2.689.200	0	1.710.800
365	Artículos e implementos para salud ocupacional	50.000	0	0	0	50.000
Subtotal del "Programa de operación"		**₡14.110.000**	**₡583.007**	**₡3.107.294**	**₡2.856.847**	**₡7.562.853**
403	Equipo y mobiliario de oficina	0	0	0	0	0
413	Maquinaria y equipo diverso	195.000	0	0	195.000	0
428	Equipo y programas de cómputo	0	0	0	0	0
Subtotal del "Programa de inversión"		**195.000**				
Total general del presupuesto		**₡14.305.000**	**₡583.007**	**₡3.107.294**	**₡3.051.847**	**₡7.562.853**

ANEXO N° 9

INFORME SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA FINANCIERA

PERÍODO: MAYO A DICIEMBRE 2014

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.
AUDITORÍA INTERNA

INFORME SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA FINANCIERA
PERÍODO: MAYO A DICIEMBRE 2014

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO 3

INTRODUCCIÓN 4

1. ORIGEN 4

2. OBJETIVOS 4

3. METODOLOGIA 4

4. ALCANCE 5

5. LIMITACIONES 5

RESULTADOS 6

CONCLUSIONES 21

Anexo N° 1 Resumen de puntajes 25

Anexo N° 2 Plan de Mejora 26

RESUMEN EJECUTIVO

La autoevaluación de calidad se aplicó en la Auditoría Financiera (AF) de la Auditoría Interna y se realizó evaluando el período que va del 01 de mayo al 31 de diciembre del 2014. Se evaluó el cumplimiento de las normas emitidas por la Contraloría General de la República (CGR) como lo son: "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público" (NEAISP); el "Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE) que regularon el período en revisión; las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" (NGASP) (RD-C-64-2014) vigentes a partir del 1 de enero del 2015 y las "Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público" R-CO-033-2008.

En el período 2014, el Auditor General se acogió a la pensión el 30 de julio del 2014 y a partir del 06 de abril del 2015, se nombró a la persona para ocupar el puesto de Auditora General. Debido a que la plaza de Auditor General no fue llenada hasta en abril del año siguiente, la auditoría no tiene la obligación de realizar la autoevaluación del período 2014 en el 2015, tal como lo establece las Directrices[8] antes mencionadas. Justificado en que, se asignó tiempo para el estudio en este período la Auditora General consideró conveniente realizar la autoevaluación anual de calidad en la Auditoría Financiera, con el fin de determinar los aspectos que requieran de acciones para mejorar la calidad de los servicios que brinda esa área.

Para cumplir con el alcance y los objetivos definidos en el desarrollo del estudio, se adaptaron y utilizaron las herramientas diseñadas por la Contraloría General de la República en adelante (CGR), comunicadas por medio de la circular N° 7565 (FOE-ST-124) del 31 de julio de 2008. De la aplicación de las herramientas, se obtuvieron resultados que identifican oportunidades de mejora en relación con el cumplimiento de las normas sobre atributos y de desempeño del personal en el área evaluada, complementados con la percepción de las personas auditadas y de las personas funcionarias de la AF.

[8] De conformidad con lo establecido en la directriz 3.4.4 Fecha de comunicación del informe de autoevaluación anual y plan de mejora, párrafo cuarto".

INTRODUCCIÓN

1. ORIGEN

El estudio se realizó con fundamento en las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”NEAISP R-DC-119-2009 del 16/12/2009; las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE). Resolución R-CO-33-2008, del 11 de julio de 2008, publicada en La Gaceta Nº 147 del 31 de julio de 2008 y en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2015.

2. OBJETIVOS

- ✓ Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría Financiera.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Financiera.
- ✓ Brindar una opinión sobre el cumplimiento de las *“Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”*.
- ✓ Prepararse para la autoevaluación de calidad del período 2015.

3. METODOLOGIA

Con el propósito de atender los objetivos definidos se adaptaron y utilizaron las herramientas y guías establecidas por la Contraloría General de la República, mismas que fueron comunicadas a través de la circular FOE-ST-124 del 31-07-08, detalladas a continuación: *“Encuesta para las instancias auditadas (herramienta 03); Encuesta para el personal de la auditoría interna (herramienta 04); los Procedimientos de verificación de los atributos de la unidad de auditoría interna y su personal (herramienta 05-01); la Guía para evaluar los atributos de la unidad de auditoría interna y su personal (herramienta 05-02); los Procedimientos de verificación del valor agregado actividad de auditoría financiera (herramienta 07-01) y la Guía para evaluar el valor agregado de la actividad de auditoría financiera (herramienta 07-02)”*.

Se convocó a los titulares subordinados de las instancias auditadas y a algunos de las no auditadas en el período revisado, a una reunión el 12 de mayo del 2015, con el fin de exponerles el objetivo y el contenido de la encuesta y otros aspectos relativos a la autoevaluación de calidad, para que hicieran consultas y aclaraciones que facilitara completar la misma. Ese día se entregaron las encuestas contra recibido.

Asimismo, se remitió vía correo electrónico la encuesta a las personas funcionarias de la Auditoría Financiera para que procedieran a completar las mismas.

Se entregaron dos cajas a la Asistente Administrativa para que depositara las encuestas de las instancias auditadas y de las personas funcionarias respectivamente, llevando un control de recepción, que contribuyera a identificar a la persona que no entregara el documento y proceder a solicitarle la colaboración.

4. ALCANCE

El estudio de autoevaluación comprendió el período entre el 01 de mayo del 2014 y el 31 de diciembre del 2014, y se realizó atendiendo en lo aplicable lo establecido en las "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público" (NEAISP); "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" (NGASP) (vigentes) y las "Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público" R-CO-033-2008.

La autoevaluación se dirigió hacia la obtención y verificación de información relacionada con los atributos, desempeño y valor agregado de la actividad de la Auditoría Financiera. Los procedimientos establecidos para la verificación de la calidad, se enfocaron en los siguientes tópicos:

- ✓ Percepción de las personas auditadas y profesionales de la unidad, sobre la calidad de la actividad de la Auditoría Financiera.
- ✓ Políticas, procedimientos e instructivos establecidos para guiar la actividad de la Auditoría Financiera.
- ✓ Evaluación de riesgos asociados a los estudios programados
- ✓ Supervisión en el proceso de auditoría
- ✓ Evaluaciones de desempeño
- ✓ Papeles de trabajo, entre otras.

5. LIMITACIONES

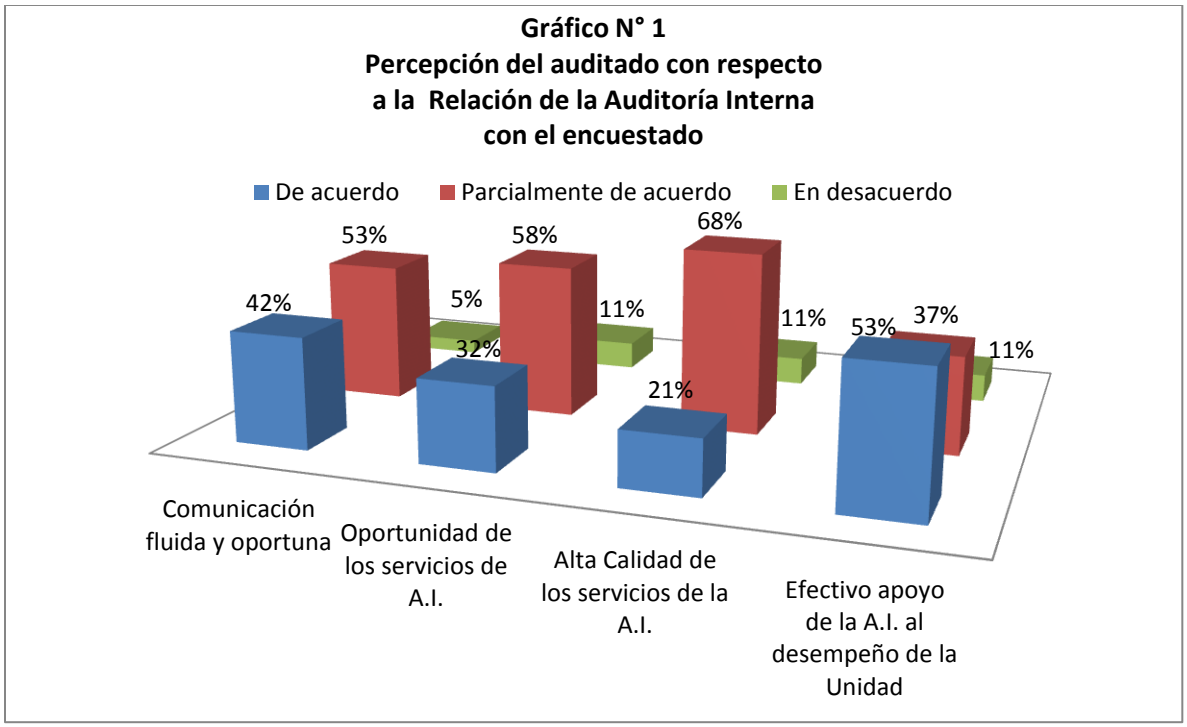
Al haberse nombrado a la Auditora General hasta el 06 de abril del 2015, 8 meses después de que se acogió a la pensión el titular de la plaza, la auditoría no estaba obligada a realizar la autoevaluación de calidad para el período 2014. Sin embargo, por disposición de la Auditora General se ejecutó la autoevaluación anual de calidad de la Auditoría Interna para el período 2014, solamente en el Área de Auditoría Financiera, dejando de lado a la Auditoría Informática y a la gestión administrativa,

limitando los resultados a una parte de la estructura organizativa de la unidad, que será complementada en la autoevaluación del período 2015.

RESULTADOS

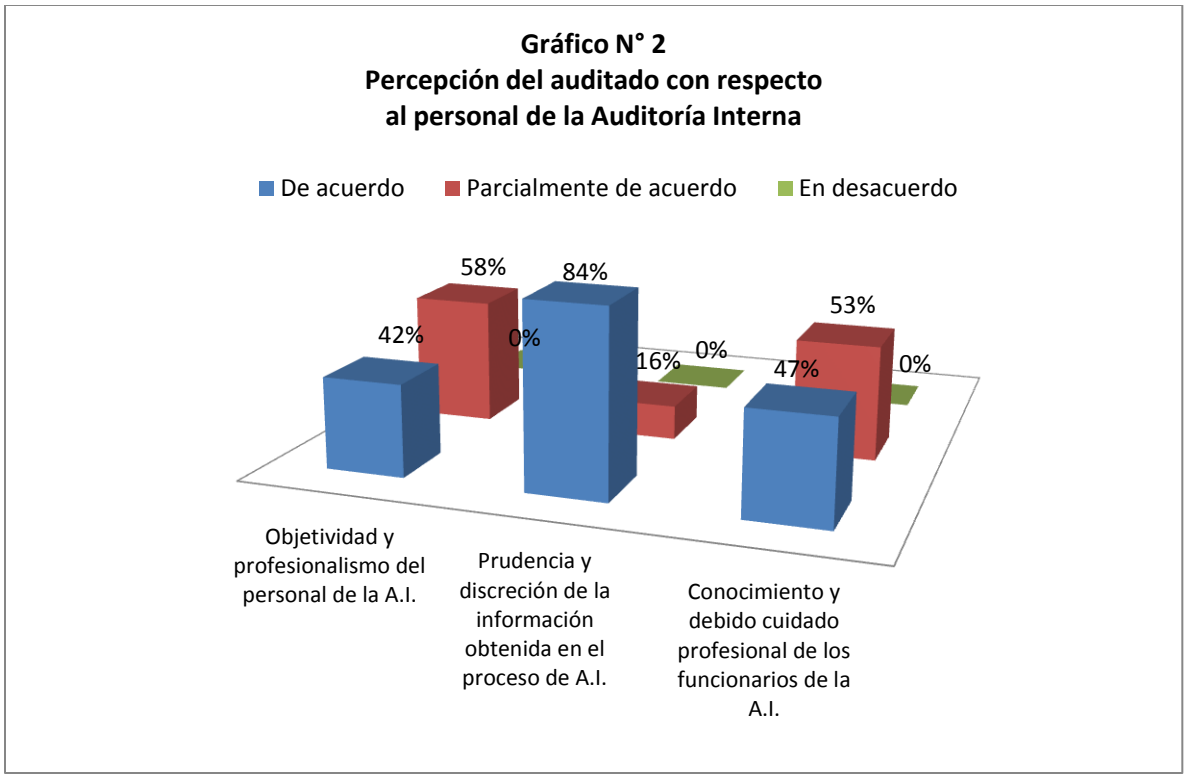
1. Percepción del auditado

1.1. En las consultas realizadas a las instancias Auditadas acerca de la relación que se tiene con la Auditoría Interna, se obtuvo como resultado una percepción “parcialmente satisfactoria”, ya que indican estar “parcialmente de acuerdo” en que existe una comunicación fluida y oportuna; en que se brindan servicios oportunos y en que los servicios son de alta calidad. Asimismo, un 53% expresó estar “de acuerdo” en que la Auditoría Interna constituye un efectivo apoyo a su Unidad para el desempeño de las funciones que le corresponden. Resultado complementado en las justificaciones y comentarios recibidos por parte de los auditados, que indican como aspectos más relevantes que se dan recomendaciones que están en proceso de implementación y luego viene otro auditor y recomienda sobre lo mismo, en ocasiones el informe llega en una etapa que ya no es posible corregir el daño. Además, que la comunicación no siempre es oportuna y las recomendaciones que se dan no se enfocan en procesos sustantivos y se solicita aplicar cuando la actividad que las generó ya finalizó, con lo cual se pierde su utilidad y no generan valor agregado. También, comentaron que la auditoría ha sido pasiva en los últimos tres años, además, que el apoyo de la Auditoría es efectivo, sin embargo, los estudios requieren de una mayor profundidad, depende del auditor, se debe mejorar en la utilidad de las recomendaciones y que en ocasiones no se da valor agregado. Uno de los auditados manifestó: “A nivel general la Auditoría Interna constituye un aliado fundamental para el logro de los objetivos de la Unidad, así como para la identificación de oportunidades de mejora y mitigación de los riesgos asociados al proceso productivo.” Se muestran los resultados en el gráfico N° 1.



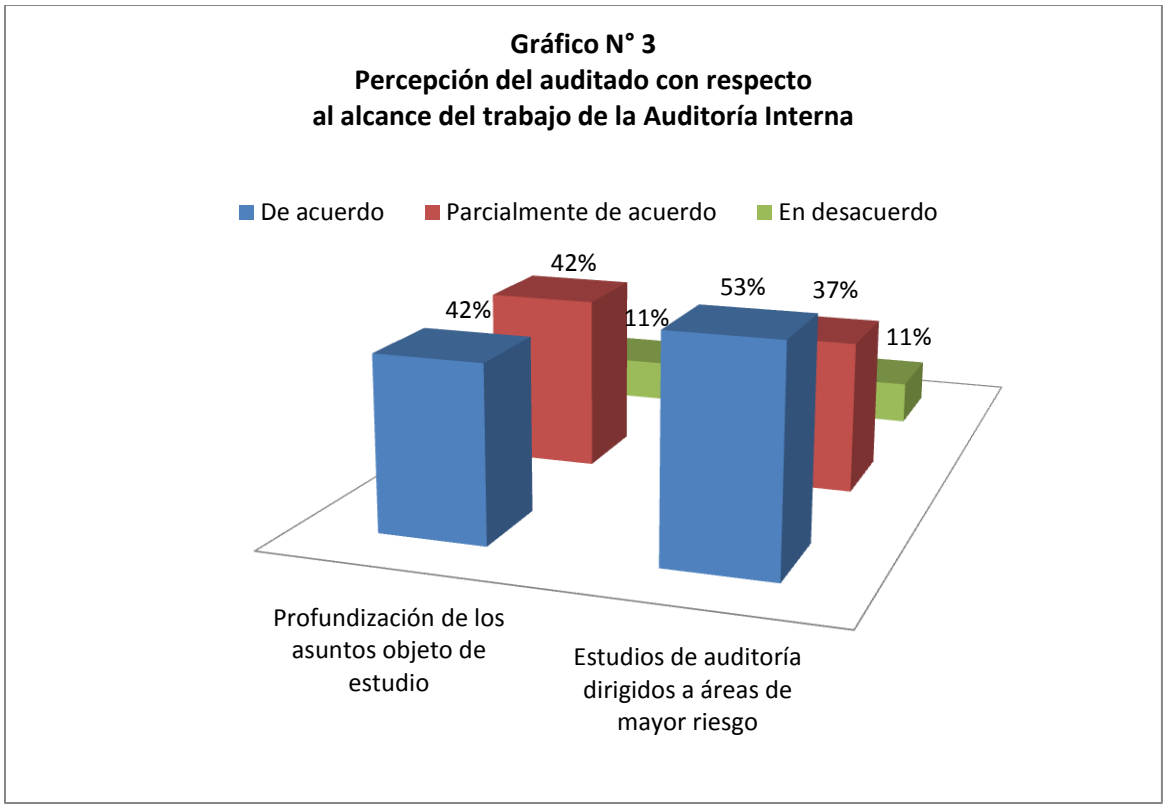
Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las instancias Auditadas mediante encuesta herramienta 03.

1.2. En general los encuestados manifiestan que la percepción de la relación del auditado con el personal de la Auditoría Interna es "satisfactoria", debido a que consideran se actúa con prudencia y discreción con el uso y protección de la información obtenida en el proceso de Auditoría; estando “parcialmente de acuerdo” en que las personas funcionarias de la auditoría se han conducido con objetividad y profesionalismo en el desarrollo de su gestión, así como en que cuentan con el conocimiento y el debido cuidado profesional al realizar el estudio. Dos de los auditados coinciden en la justificación y el comentario de que perciben algunas veces por parte de las personas funcionarias de la Auditoría Financiera, un desconocimiento de los procesos a Auditar, lo cual dificulta el auditoraje. Los resultados se presentan en el gráfico N° 2.



Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las instancias Auditadas mediante encuesta herramienta 03.

1.3. Los encuestados manifiestan estar "parcialmente satisfechos" con el alcance de los trabajos de la Auditoría Interna, resultante de un porcentaje mayor al 50% que coinciden en que los estudios de auditoría están dirigidos a áreas de mayor riesgo, en el tanto un 42% se manifiestan estar "de acuerdo" y “parcialmente de acuerdo” en que se profundice en los asuntos objeto a estudio. Entre los comentarios recibidos, los auditados consideran que el alcance del estudio es superficial, que no se profundiza en aspectos sustantivos, que se enfoca los estudios en áreas de menor riesgo, que el tiempo asignado a los estudios afecta profundizar en los estudios y que no se analizan las áreas a auditar por su nivel de impacto. A continuación se muestra los resultados en el gráfico N° 3.

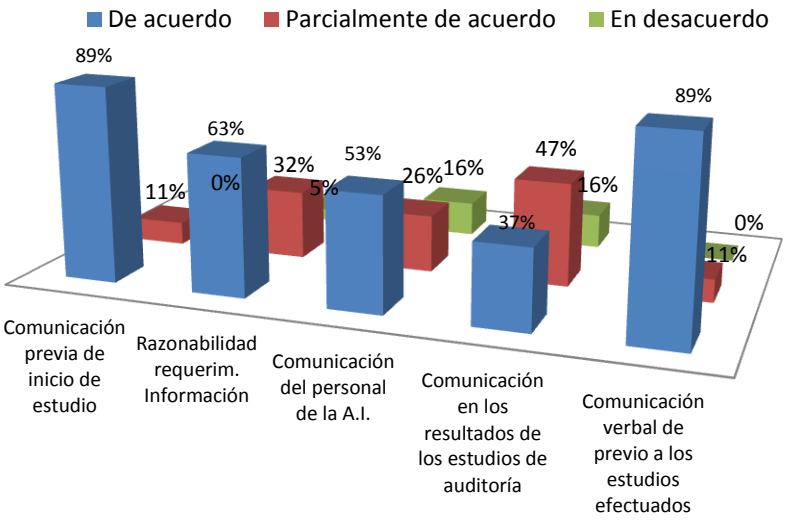


Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las instancias Auditadas mediante encuesta herramienta 03.

1.4. La percepción de los Auditados sobre el desarrollo del trabajo y comunicación de los resultados de la Auditoría Interna es "satisfactorio", coincidiendo en que la notificación del alcance y el objetivo del estudio es oportuna y que se da una comunicación verbal previa a la emisión del informe. También se muestran satisfechos con la razonabilidad de los requerimientos de información y con la comunicación objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna del personal de la unidad durante el proceso del servicio brindado. No obstante, un 47% indicó estar “parcialmente de acuerdo” en que las comunicaciones de los resultados de los trabajos que la Auditoría Interna realizó en las unidades a su cargo, fueron precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, oportunas y completas, para tomar las acciones pertinentes. En resumen los comentarios de 6 de los auditados son: que la comunicación se mantiene directamente con las jefaturas de las unidades evaluadas; que a veces se solicitan documentos que no tienen relación con el proceso evaluado y los requerimientos de información no son claros; que no conocen bien el proceso y no es clara la información solicitada, por lo que la que se envía no es exactamente la requerida o esperada; que la redacción de las recomendaciones se presta a malas interpretaciones, que las recomendaciones no son oportunas, no aportan valor,

no son constructivas. En ocasiones se realiza una actividad que se estimaba que cumplía la recomendación pero la Auditoría esperaba otra. Los resultados se aprecian en el gráfico N° 4.

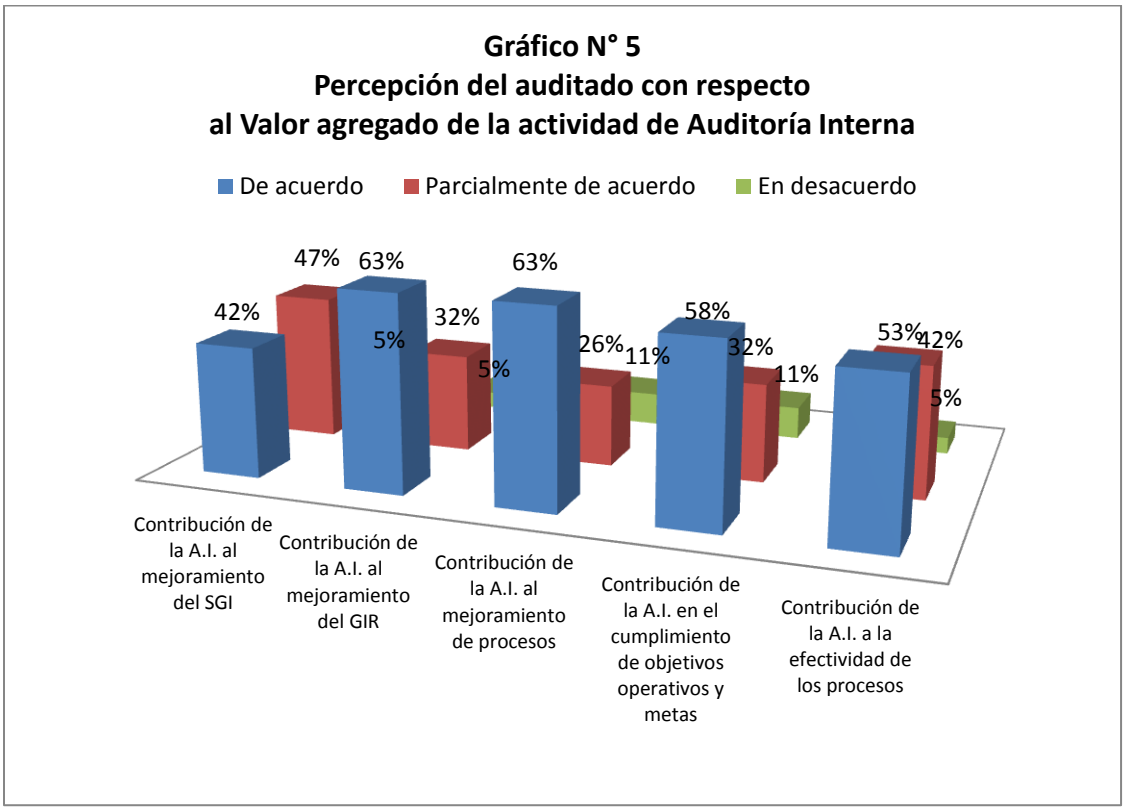
Gráfico N° 4
Percepción del auditado con respecto al desarrollo del trabajo y comunicación de resultados de la Auditoría Interna



Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las instancias Auditadas mediante encuesta herramienta 03.

1.5. Las instancias Auditadas están “satisfechas” con el valor agregado que proporciona la Auditoría Interna a las unidades que representan. Fundamentado, en que existe una contribución al fortalecimiento del sistema de control interno, al mejoramiento de los procesos de dirección, en el cumplimiento de los objetivos operativos y metas y con la efectividad de los procesos. Un 47% están “parcialmente de acuerdo”, en que se contribuye al mejoramiento de la Gestión Integral de Riesgos (GIR). En resumen los comentarios manifestados por 6 de los auditados son: que, “No siempre los temas a auditar tienen relación directa con indicadores, no obstante, el control de indicadores y las acciones minimizan errores; “no se ha sentido la contribución” de la Auditoría al mejoramiento de la gestión integral de riesgos (GIR). Asimismo, consideran que la contribución de la auditoría en los procesos de control y de dirección se concentra en asuntos de control básicos. También uno de los auditados comentó: “Se insiste que la Auditoría debe aplicar en los

procesos sustantivos, con el fin de buscar la forma de agregar valor a los procesos, y no de buscar fallas poco importantes.” Los resultados se muestran en el gráfico N°5.



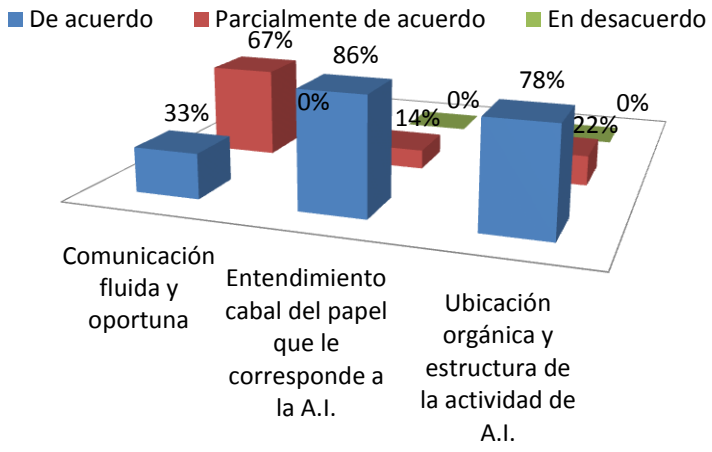
Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las instancias Auditadas mediante encuesta herramienta 03.

2. Percepción del personal de AF

2.1 En las consultas realizadas a las personas funcionarias de la Auditoría la relación de la Auditoría Interna con el jerarca y la administración activa, se obtuvo como resultado una percepción “satisfactoria”, ya que indican estar “de acuerdo” en que el jerarca y la administración activa tienen un entendimiento cabal del papel que le corresponde a la Auditoría Interna dentro de la organización; en que la ubicación orgánica y la estructura de la actividad de Auditoría Interna aseguran que la actividad esté libre de restricciones y se alcancen los objetivos de la unidad. Asimismo, un 67% señaló estar “parcialmente de acuerdo” en que la comunicación entre la Auditoría Interna y las diferentes unidades de la organización es fluida y oportuna. En esta parte solamente se recibió un comentario acerca del envío de los informes de auditoría con los resultados de los estudios al auditado, indicando que no es

oportuno y se tarda mucho en el proceso de revisión. Los resultados se muestran en el gráfico N° 6.

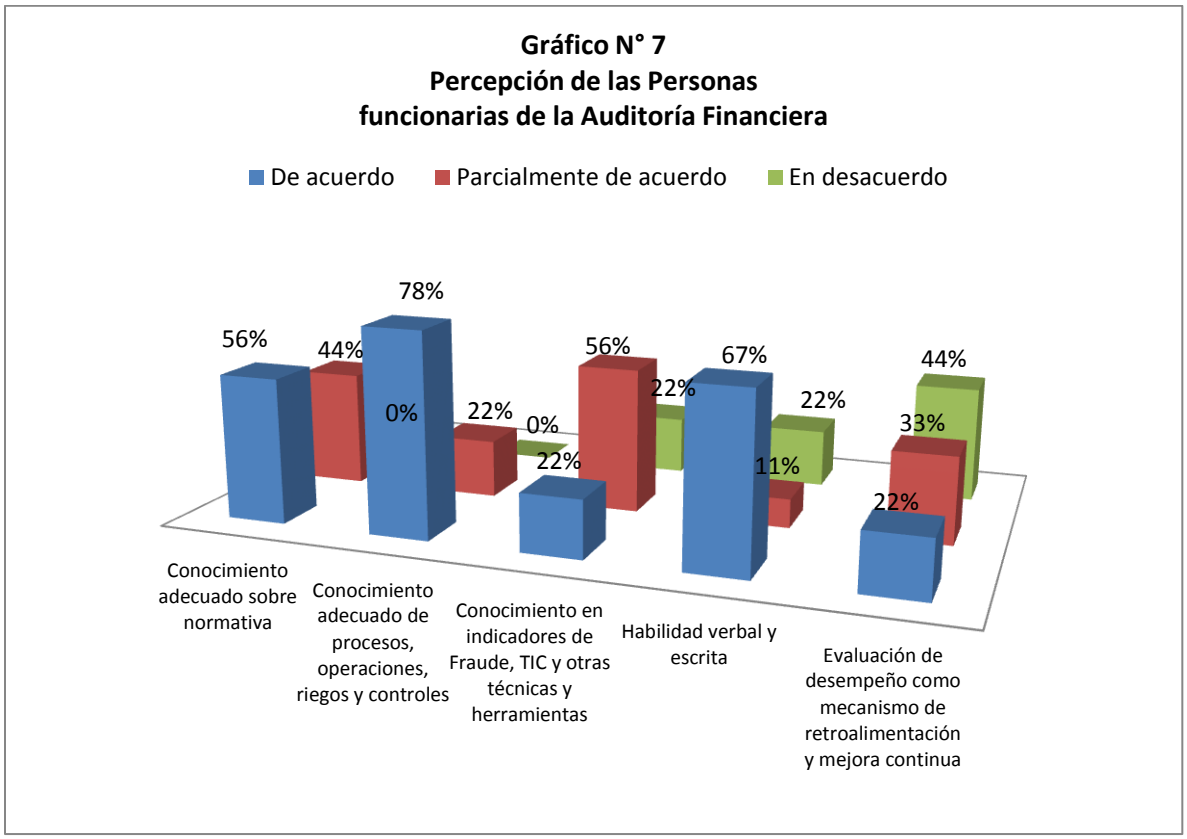
Gráfico N° 6
Percepción de la relación de la Auditoría Interna con el jerarca y la administración activa



Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las personas funcionarias de la Auditoría Financiera mediante encuesta herramienta 04.

2.2 La percepción de las personas funcionarias de la Auditoría Financiera sobre los conocimientos, habilidades y desempeño que requieren para ejercer sus labores es "satisfactoria", debido a que están “de acuerdo” en que tienen los conocimientos adecuados sobre la normativa aplicable a la actividad de auditoría interna; de los procesos, las operaciones, los riesgos relevantes y los controles de la organización. También se muestran satisfechos con las habilidades para la comunicación verbal y escrita. No obstante, están “parcialmente de acuerdo” en que se tienen conocimientos adecuados de indicadores de fraude, auditoría de tecnologías de información, y otras técnicas y herramientas aplicables para el desarrollo de la actividad. Asimismo, un 44% manifestó estar “en desacuerdo” y un 33% está “parcialmente de acuerdo” en que la evaluación del desempeño de las personas funcionarias de la Auditoría Financiera es un mecanismo de retroalimentación y mejora continua. Entre los comentarios emitidos por las personas funcionarias se señala el requerimiento de reforzar y refrescar los conocimientos sobre: las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna", la "Ley General de Control Interno" y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Publico”, vigentes; en temas relacionados con indicadores de fraude,

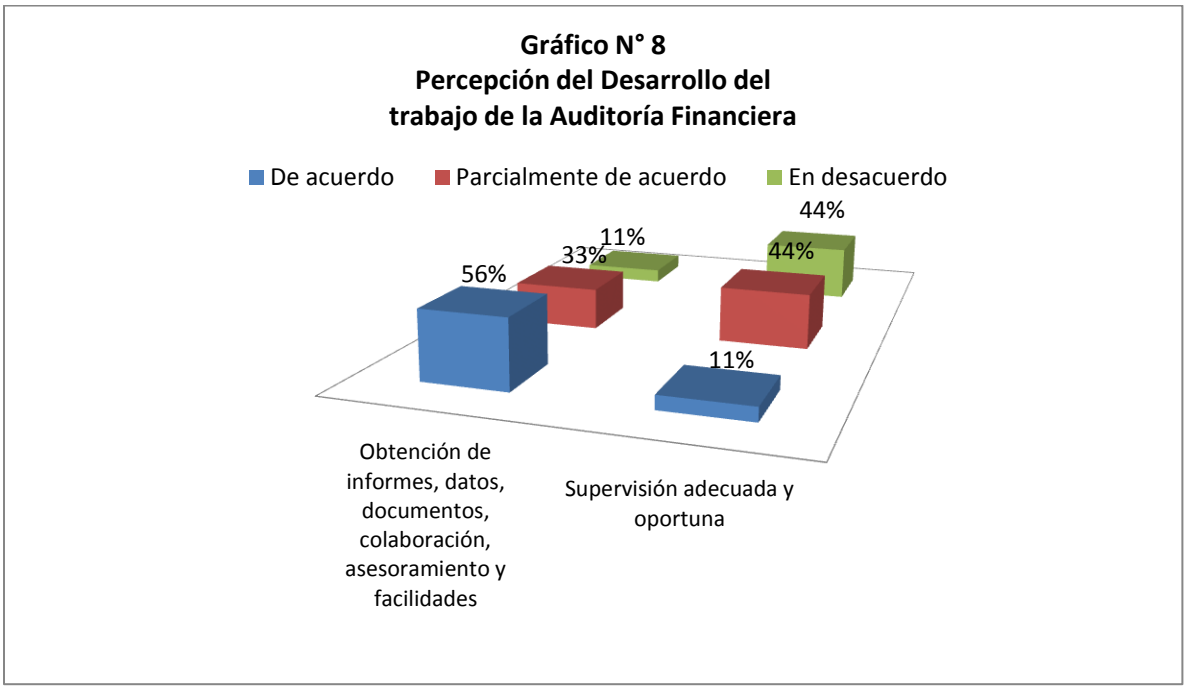
auditoría de tecnologías de información, y otras técnicas y herramientas aplicables para el desarrollo de la actividad. Asimismo, que las jefaturas de la Auditoría Financiera requieren capacitación y fortalecimiento de la comunicación verbal y escrita. También se hicieron comentarios sobre las evaluaciones de desempeño, indicando que se debe revisar el formulario que se utiliza para realizar las evaluaciones de desempeño para que brinde mayor valor agregado, que la aplicación debe ser oportuna, que debe capacitarse a las personas supervisoras y jefaturas en el uso de las mismas y que las consideran "…una amenaza pues la dirección lo podría considerar como un método para controlar el rendimiento en los trabajos.". Los resultados se muestran en el gráfico N° 7.



Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las personas funcionarias de la Auditoría Financiera mediante encuesta herramienta 04.

2.3 Los encuestados manifiestan estar "parcialmente satisfechos" con el desarrollo del trabajo de la Auditoría Financiera, resultante de un 56% que manifiestan "estar de acuerdo" en que en la práctica, la Auditoría Financiera obtiene de las personas funcionarias pertinentes, los informes, datos, documentos, colaboración, asesoramiento y facilidades que demande el ejercicio de la actividad, en el tanto un 44% coinciden en estar "en

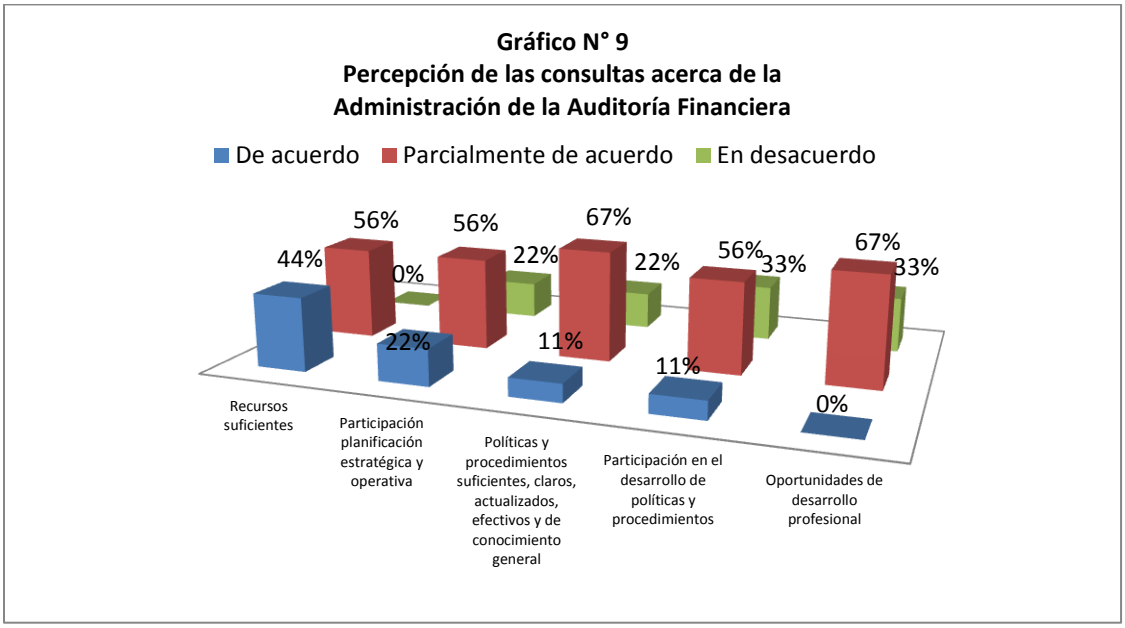
desacuerdo" y “parcialmente de acuerdo” en que las personas funcionarias de la Auditoría Financiera son supervisados adecuada y oportunamente durante el desarrollo de los servicios que brinda el área. Las justificaciones que se manifestaron, son: que en algunas oportunidades los auditados son reacios a brindar documentos o información, que la supervisión no es la adecuada, no es oportuna, no apoya, ni colabora con el proceso de revisión. Los resultados se muestran en el gráfico N° 8.



Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las personas funcionarias de la Auditoría Financiera mediante encuesta herramienta 04.

2.4 En las consultas realizadas a las personas funcionarias de la Auditoría Financiera acerca de la administración de la Auditoría Interna, se obtuvo como resultado una percepción “no satisfactoria”, ya que indican estar “parcialmente de acuerdo” en que la Auditoría Financiera 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; en que participan activamente en la planificación estratégica y operativa de la unidad, así como en el desarrollo de las políticas y procedimientos para el desarrollo de los servicios de la auditoría interna. Además, un 67% concuerda estar “parcialmente de acuerdo” en que las políticas y procedimientos para el desarrollo de los servicios de la Auditoría Financiera son suficientes, claros, actualizados, efectivos y de conocimiento general y en que tienen oportunidades de desarrollarse

profesionalmente en el área. Los comentarios realizados por el personal son: que la planificación estratégica y operativa debe mejorar, que no se participa en la planificación estratégica. Indican que algunos procedimientos no están definidos y no han sido actualizados. Asimismo, mencionan que no se les toma en cuenta en la elaboración y revisión de las políticas y procedimientos. También comentan que se puede mejorar la capacitación, que hasta el momento las oportunidades de desarrollo profesional se había dado a conveniencia de las jefaturas y no por capacidades de los funcionarios; que las jefaturas deben capacitarse para que ejerzan su labor con mayor profesionalismo y actualizados en diversos temas como normas, nuevas directrices, tecnologías, etc, se requiere que sean verdaderos líderes y que las oportunidades de desarrollo profesional se ha limitado y restringido. Los resultados se muestran en el gráfico N° 9.



3. ROFAI

El Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna (ROFAI), no se ha actualizado en atención con la norma 1.1.2 de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (NEAISP).

4. Manual de Cargos y Manual de Puestos

El "Manual de Cargos" que está vigente desde el 2004, no incluye el puesto de Supervisor de Auditoría Financiera asignado. En el 2009 la Auditoría Interna elaboró un documento en el que identificó los puestos requeridos, remitiendo la propuesta a la Administración para que se considerara en el proceso de actualización del "Manual de Cargos" a un nuevo manual denominado: "Manual de Puestos". A la fecha de este estudio el documento se encuentra en proceso de formalización.

5. Competencias de las personas funcionarias de la Auditoría Financiera

5.1 Tres personas auditoras han sido capacitadas sobre normas NIIF, dos de ellas obtuvieron la certificación. Asimismo, tres se capacitaron en normas NIA y dos están certificados. No se cuenta con profesionales que hayan obtenido certificaciones que ofrece el Instituto de Auditores Internos Global (IIA), tales como: CIA, CRMA, CGPA, que contribuyan para que el auditor, reúna y obtenga conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades de acuerdo con las sanas prácticas internacionales.Durante el período revisado un 11% (1) de las personas funcionarias de la Auditoría Financiera participó en un curso sobre técnicas de muestreo, otro 11% (1) asistió al curso de técnicas para resolver conflictos. Hubo participación de un funcionario en el curso, “Uso de la herramienta Merlink” y asistieron un 22% (2) al Congreso de Auditores Internos y 11% (1) al Congreso sobre las NIIF y NIAS. Del total de personal activo en la Auditoría Financiera solamente participó un 44% (4) en la capacitación citada.

5.4 En los últimos diez años un 67% (6) de las personas que están destacadas en la Auditoría Financiera, recibieron cursos relacionados con la Auditoría Forense e Indicadores de Fraude y Corrupción, siendo el último recibido en el 2012, evidenciando que al menos un porcentaje igual al 67%, tienen conocimiento sobre indicadores de fraude y corrupción y un 33% (3) no han recibido capacitación sobre esos temas.

5.5 En el período 2014 solamente un 11% (1) se actualizó con la temática de las NIIF y NIAS con la participación en el Congreso de NIIF y NIAS y no se participó en ninguna capacitación sobre riesgos, auditoría asistida por computadora y otras técnicas de análisis de datos. No obstante, con excepción de un funcionario, el 89% (8) tienen conocimiento sobre el tema de riesgo, debido a que en períodos anteriores han participado en capacitación sobre ese tema.

6. Plan de capacitación

6.1 Se elaboró un plan de capacitación para el 2014, programando la participación en temas relacionados con normativa sobre asuntos administrativos, contables y de auditoría, herramientas para obtener muestreo estadístico, análisis de datos y evaluación de riesgos, así como cursos de auditoría operativa, forense y fraude. Además, se programó la participación en congresos para actualizar y fortalecer conocimientos de los auditores. No obstante, de 16 capacitaciones que se programaron solo se llevaron a cabo 3, representando un 19% de ejecución de lo programado.

6.2 El presupuesto estimado por la Auditoría Financiera para llevar a cabo este plan fue de ¢2.482.463,00, del cual se ejecutó solamente un monto igual a ¢746.025,00, lo que representa un 30% de ejecución.

6.3 El plan de capacitación no contempla actividades que incentiven en las personas funcionarias de la Auditoría Financiera, la necesidad de procurar participar en actividades formativas por esfuerzo propio.

6.4 En los últimos diez años un 67% (6) de las personas que están destacadas en la Auditoría Financiera, recibieron cursos relacionados con la Auditoría Forense e Indicadores de Fraude y Corrupción, siendo el último recibido en el 2012, evidenciando que al menos un porcentaje igual al 67%, tienen conocimiento sobre indicadores de fraude y corrupción y un 33% (3) no han recibido capacitación que les brinde conocimientos en esos temas.

7. Procedimientos e instructivos

7.1 Algunos procedimientos e instructivos no han sido actualizados y requieren de revisión, con el fin de asegurar que guíen a los auditores en la ejecución de los servicios de auditoría y servicios preventivos.

7.2 Se tienen procedimientos que no tienen instructivos e instructivos sin procedimientos. El "Procedimiento para la ejecución de estudios de auditoría (P-AI008)", no cuenta con un instructivo que guíe a la persona Auditora sobre las etapas de ejecución del estudio.

7.3 No existe un procedimiento que establezca la necesidad de documentar aquellas circunstancias que afectan el incumplimiento de alguna de las normas para el ejercicio de la actividad de la AI en un trabajo específico.

Asimismo, no se establece la necesidad de documentar el razonamiento que contemple principalmente la indicación expresa de cuál norma no se observa, así como los motivos y el impacto correspondiente.

7.4 En los documentos "Política sobre mecanismos de comunicación de la AI con la Administración (PO-AI002)" así como el "Instructivo sobre los mecanismos de comunicación utilizados por la AI (I-AI007)", no se hace referencia a la obligatoriedad de que la persona auditora en aquellos resultados en que se puedan derivar eventuales responsabilidades, debe realizarse observando la normativa específica emitida por la Contraloría General de la República.

7.5 Se cuenta con el “Procedimiento para realizar el seguimiento de los estudios de AI (P-AI007)”, pero no existe un instructivo que describa los elementos necesarios para realizar las tareas o actividades correspondientes, así como los pasos a seguir del procedimiento.

7.6 No existen políticas y procedimientos que permitan prevenir y detectar situaciones internas o externas que comprometan la independencia y la objetividad del personal que realiza el proceso de auditoría en el Sector Público. No obstante, existe el formulario “F-AI013 Certificación de ausencia de conflicto de intereses en los estudios programados”, como herramienta formal, que debe firmar el personal de la auditoría, garantizando que en los estudios asignados para su ejecución, no existe ningún impedimento que interfiera con su independencia y objetividad.

7.7 En los procedimientos de auditoría no se hace la indicación expresa a las personas auditoras del deber de ejecutar los trabajos que realiza con el debido cuidado, pericia y juicio profesional, en apego a la normativa legal y técnica que regula la actividad de la auditoría interna.

7.8 No se hace mención en los procedimientos P-AI005 "Procedimiento para brindar servicios de asesoría" y P-AI006 "Procedimiento para tramitar y preparar informes sobre servicios preventivos o de advertencia”, que la persona auditora debe valorar los riesgos asociados y relevantes en las actividades a revisar, así como el análisis de los controles ante eventuales debilidades existentes encontradas.

7.9 En el punto I del instructivo para ejecutar la "Fase de revisión preliminar (I-AI001)", se indica que debe formularse una propuesta de procedimientos. Sin embargo, no se señalan los criterios (conjunto de políticas, procedimientos o

normativa de referencia que será utilizada) de auditoría que deben ser aplicados.

7.10 No se dispone de políticas y procedimientos que promuevan internamente, una cultura de importancia de la calidad en el desempeño de las auditorías; que garanticen razonablemente el cumplimiento de los valores y requerimientos éticos relevantes y sobre la observancia y el cumplimiento de estándares profesionales y de aquellos elementos legales y regulatorios particulares en la institución durante el desarrollo de las auditorías.

8. Actividades de aseguramiento de la calidad

De las actividades de aseguramiento de la calidad según lo establece la norma 1.3 de las NEAISP, no se están cumpliendo con la siguiente norma:

8.1 La norma “1.3.2 Contenido de las evaluaciones internas”, específicamente el inciso “c) Aplicación uniforme de políticas y procedimientos”; ya que la Directriz para la evaluación del desempeño de los profesionales de la Auditoría Interna (D-AI001) el punto 5.5, indica lo siguiente: “El formulario F-AI010 se aplicará cada vez que el profesional finalice un estudio de auditoría, considerando la disponibilidad de tiempo del supervisor y la jefatura." Este requerimiento no se está aplicando en forma uniforme, debido a que de los 13 estudios ejecutados y revisados durante el 2014, solamente fueron objeto de esa evaluación 7 estudios, por lo tanto únicamente las personas profesionales que realizaron esos estudios fueron evaluadas para determinar el rendimiento, la productividad o eficiencia del desempeño laboral a nivel individual.

Además, no se aplicaron los formularios F-AI011 “Registro de hechos significativos para la evaluación del desempeño” y F-AI012 (Resumen anual de evaluaciones del desempeño)” de cada profesional, con el propósito de determinar la evolución de la persona durante el período y aplicar las medidas que correspondan. Además, se determinó que en el punto 5.5 de la directriz (D-AI001), se estableció lo siguiente: “Los resultados de la evaluación serán analizados con la participación de la jefatura, el supervisor y el profesional; con el propósito de comentar las fortalezas y las oportunidades de mejora determinadas. El documento correspondiente se le presentará al Auditor General para su revisión final. En caso que éste recomiende algún ajuste o efectúe alguna observación, la jefatura lo analizará y realizará la modificación respectiva.” Estos aspectos no se están documentando.

Asimismo en el formulario F-AI010, no existe un apartado en donde la persona Auditora General firme o se verifique que hizo la revisión final. También, se está omitiendo el inciso “d) Supervisión y autocontrol de las labores de la auditoría interna”; ya que la Supervisión de los trabajos realizados por las personas funcionarias de la Auditoría Financiera no se está evidenciando en el GPA. En algunos estudios no se está realizando la supervisión en forma oportuna sobre la planificación preliminar, las actividades, los procedimientos y los papeles de trabajo. Asimismo, no se está verificando la "Lista de chequeo" que debe completar cada auditor.

9. Seguimientos

Los seguimientos de las recomendaciones giradas se realizan cada seis meses, lo cual limita el monitoreo oportuno del vencimiento de los plazos para ejecutar las acciones de implementación.

10. Plan de mejora Autoevaluación de calidad 2013 - 2014 (Mayo 2013 a Abril 2014)

A la fecha del estudio, no se han ejecutado del Plan de Mejora 2013-2014 las siguientes acciones:

“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).

11. El alcance de cada estudio

En el programa de trabajo de cada estudio no se está detallando el alcance del estudio, para cumplir con el objetivo establecido del estudio de auditoría, debido a que, se omite el período a evaluar, el objeto de la actividad qué se va a examinar, quiénes son

los clientes clave, los centros de trabajo y la cantidad de procesos que se van a abarcar.

12. Elaboración de los Papeles de trabajo

El Formulario “F-AI009 Papel de trabajo básico”, que se utiliza para evidenciar los diferentes procedimientos, observaciones, pruebas y verificaciones, no facilita la identificación del propósito del papel de trabajo, la separación de los resultados y las conclusiones generadas, producto de las pruebas ejecutadas.

13. Archivo permanente

El archivo permanente que se lleva en el GPA se encuentra desactualizado.

14. Comunicación de resultados

El tiempo que se tarda para enviar el comunicado de los resultados del estudio (nota al auditado) posterior a la conferencia final, no ha sido oportuno. Además, en la comunicación no se está incluyendo las observaciones realizadas por los auditados (cuando corresponden), como producto de la conferencia final. El formulario F-AI035 “Reunión comunicación de resultados” que evidencia que se llevó a cabo la conferencia final, en algunos casos no se está incorporando en los papeles de trabajo en el GPA, sino que éste se agrega como "comentario", limitando la localización y el acceso al mismo.

CONCLUSIONES

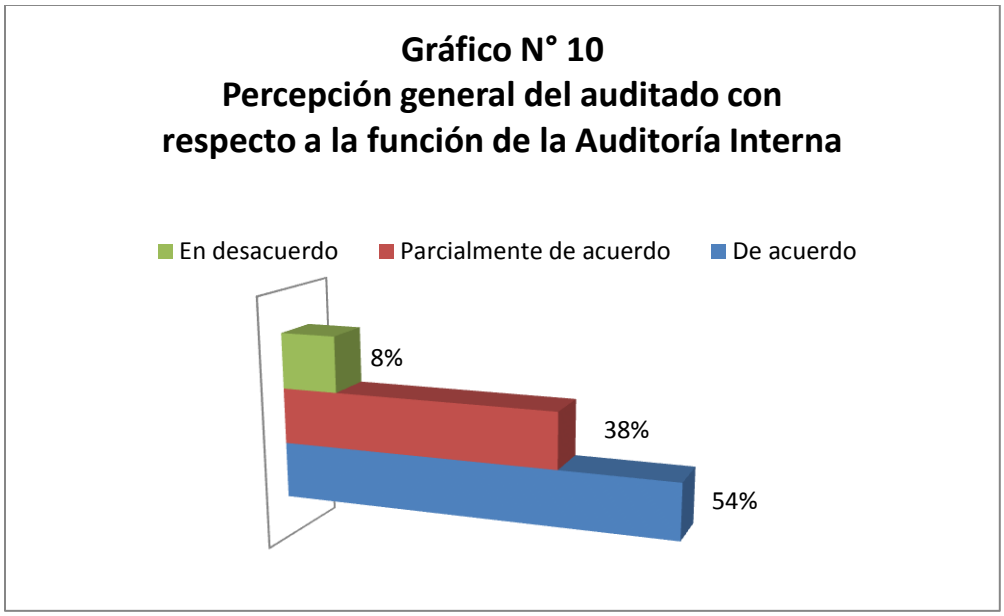
1. Cumplimiento de las normas

La Autoevaluación anual de la calidad de la auditoría financiera para el período del 2014, dio como resultado una calificación global del 79% de cumplimiento sobre los componentes de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” (NEAISP) y las “Normas generales de auditoría para el Sector Público” (NGASP). Lo anterior fundamentado en los resultados sobre el cumplimento de las “Normas sobre Atributos” que fue de un 84%, debido a que el ROFAI no ha sido actualizado, la capacitación recibida por las personas funcionarias fue limitada, delimitando la mejora de la competencia y pericia profesional en la ejecución de los servicios de auditoría y se encuentra pendiente el cumplimiento de dos de las acciones establecidas en el Plan de Mejora del 2013-2014. Además las “Normas sobre el desempeño” que alcanzó un 73%, como resultado de la participación parcial en la planificación estratégica y el cumplimiento parcial en el desarrollo del proceso de auditoría de las normas sobre planificación, naturaleza del trabajo, políticas y

procedimientos, planificación puntual, ejecución del trabajo, supervisión, comunicación de los resultados y seguimientos de acciones sobre resultados. Ver anexo N° 1.

2. Percepción del auditado

El auditado tiene una percepción general “satisfactoria” de la función y de los servicios que brinda la auditoría interna, que requieren de acciones a tomar como oportunidades de mejora de acuerdo con; la relación de la auditoría con el auditado; el personal de la unidad; el alcance de los trabajos; el desarrollo de los trabajos y la comunicación de resultados y el valor agregado que genera la unidad. Tal y como se muestra en el gráfico N° 10.

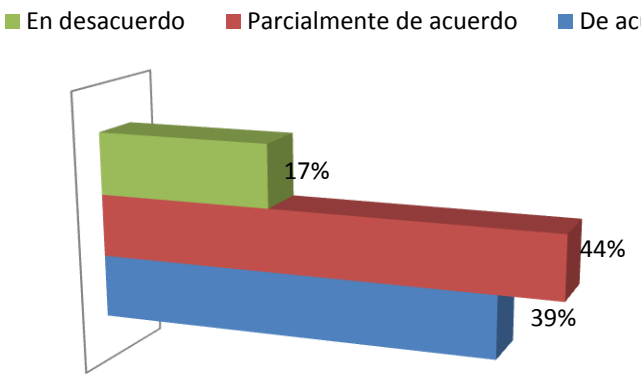


Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las instancias Auditadas mediante encuesta herramienta 03.

3. Percepción del personal de la Auditoría Financiera

Las personas funcionarias de la Auditoría Financiera tienen una percepción general “parcialmente satisfactoria” de que la actividad de la auditoría interna requiere de acciones a tomar como oportunidades de mejora de acuerdo con: la relación de la auditoría con el jerarca y la administración activa; el conocimiento, habilidades y desempeño del personal de la unidad; del desarrollo de los trabajos y de la Administración de la Auditoría Financiera. Los resultados se muestran en el gráfico N° 11.

Gráfico N° 11
Percepción general del personal de la Auditoría Financiera de la actividad de la Auditoría Interna



Fuente: Resultados generales por temática de la consulta realizada a las personas funcionarias de la Auditoría Financiera mediante encuesta herramienta 04.

4. ROFAI

El reglamento de organización y funcionamiento de la actividad de auditoría interna (ROFAI) no se ha actualizado.

5. Manual de Cargos y Manual de Puestos

El "Manual de Cargos" vigente desde el 2004, no tiene la descripción del puesto de Supervisor que está designado en la práctica. El Manual citado fue objeto de una revisión por parte de esta Auditoría Interna, en el cual si se está incorporando el puesto de Supervisor. Se le denomina "Manual de Puestos" y se encuentra en proceso de revisión.

6. Competencias de las personas funcionarias de la Auditoría Financiera

Las personas funcionarias del Área de Auditoría Financiera no recibieron suficiente capacitación en el período 2014, que fortaleciera las competencias, pericia y el debido cuidado profesional para brindar los servicios de auditoría.

7. Presupuesto para Capacitación

Se ejecutó solamente un 30% de la partida presupuestaria asignada para capacitación.

8. Procedimientos e instructivos

Las políticas, procedimientos e instructivos establecidos no están actualizados conforme a la normativa que rige la acción de la auditoría interna y se están aplicando parcialmente en el proceso de desarrollo de los estudios.

No se han establecido políticas y procedimientos orientados hacia una cultura de calidad en el desempeño de las auditorías; que incluyan el cumplimiento de los valores y requerimientos éticos, la observancia y el cumplimiento de estándares profesionales y el cumplimiento regulatorio vigente.

9. Actividades de aseguramiento de la calidad

Las políticas y procedimientos no se están aplicando en forma uniforme, la supervisión no se registra en el GPA de manera oportuna y no se aplican las evaluaciones de desempeño a todas las personas funcionarias que finalizan un estudio.

10. Seguimientos

El seguimiento de las recomendaciones giradas no es oportuno, para asegurar que las acciones establecidas por la Administración Activa se hayan implementado en forma eficaz y dentro de los plazos definidos por la Administración Activa.

11. Seguimiento al plan de mejora

No se ha cumplido con dos acciones del Plan de Mejora del proceso de Autoevaluación de calidad del período 2013-2014, relacionadas con la validación y revisión de los riesgos de los procesos “Ejecutar estudios” y “Administrar la Auditoría”.

12. Elaboración de los papeles de trabajo

El Formulario “F-AI009 Papel de trabajo básico”, para la conformación de los papeles de trabajo no cumple satisfactoriamente con los aspectos requeridos para la elaboración técnica, ya que no evidencia el objetivo del papel de trabajo, y los resultados no están separados de las conclusiones.

13. Archivo permanente

El archivo permanente no está actualizado.

Anexo N° 1
Resumen de puntajes

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS PARA EL EJERCICIO DE LA AUDITORIA INTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.
AUDITORÍA INTERNA

Evaluación de calidad de la auditoría interna
Período: (01-05-14 al 31-12-14)

	EVALUACIÓN GLOBAL	79%	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	**NORMAS SOBRE ATRIBUTOS**	**84%**	**60%**	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	96%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	63%		20%
1.3	Aseguramiento de la calidad	68%		20%
2.	**NORMAS SOBRE DESEMPEÑO**	**73%**	**40%**	
2.1	Administración	100%		10%
2.2	Planificación	70%		10%
2.3	Naturaleza del trabajo	75%		10%
2.4	Administración de recursos	100%		5%
2.5	Políticas y procedimientos	50%		5%
2.6	Informes de desempeño	100%		5%
2.7	Planificación puntual	50%		10%
2.8	Ejecución del trabajo	90%		15%
2.9	Supervisión	50%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	45%		15%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	83%		10%

Fuente: Evaluación ACAI 2015

Anexo N° 2
Plan de Mejora

COMPAÑIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ S.A.
AUDITORÍA INTERNA
EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA
PERÍODO: (01-05-14 AL 31-12-14)

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
PT-10.01	1. Reglamento, archivo permanente, políticas, procedimientos e instructivos	El ROFAI está desactualizado, omite definiciones, actualización de normas y directrices, posee vocabulario excluyente, no se ha actualizado conforme a la definición de la nueva estructura CNFL.	Actualizar el ROFAI considerando los aspectos encontrados.	1 profesional	Auditora General	3 meses	10/07/15	01/09/15	El ROFAI ha sido actualizado, sin embargo, se está en espera de los resultados de la reestructuración para incorporar los cambios en el mismo. ***Norma 1.1.2 Reglamento de organización y funcionamiento NEAISP.***
PT-12.11		El archivo permanente se encuentra desactualizado.	Actualizar el archivo permanente	1 profesional	Auditora General	3 meses	01/09/15	30/11/15	Se asignará a un funcionario para que sea responsable de actualizar el Archivo Permanente, bajo la supervisión de la Auditora General. ***Norma 209 Archivo Permanente NGASP***
PT-12.02 y PT-12.03		Algunos procedimientos e instructivos no han sido actualizados y requieren de revisión, con el fin de asegurar que guíen a los auditores en la ejecución de los servicios de auditoría y servicios	Revisar, actualizar y establecer procedimientos e instructivos que guíen la actividad de la auditoría en la prestación de los diferentes servicios, considerando entre otros, los aspectos sobre los cuales no se	1 profesional	Auditora General	1 año	2015	2016	Se debe elaborar un cronograma para la revisión, actualización y edición de procedimientos e instructivos. ***Norma 2.5 Políticas y procedimientos NEAISP***

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
		preventivos.	hace referencia en algunos de ellos.						
PT-10.06	1. Reglamento, archivo permanente, políticas, procedimientos e instructivos	Las políticas, procedimientos e instructivos vigentes no hacen referencia a los siguientes puntos: a) Documentar aquellas circunstancias que limitan el cumplimiento de alguna de las normas para el ejercicio de la actividad de la AI. b) No se establece la obligación de documentar si no se cumple con alguna norma en un trabajo específico, mediante un razonamiento que contemple principalmente la indicación expresa de cuál norma no se cumplió, así como los motivos y el impacto correspondientes. c) Que al no cumplir con algunos aspectos relativos a las							***Norma 2.10.1 Información sobre incumplimiento de las normas NEAISP***

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
		normas NEAISP y NGASP, no se debe hacer la declaración de "realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna". d) El deber de las personas auditoras de ejecutar con el debido cuidado, pericia y juicio profesional los trabajos que realiza, con apego a la normativa legal y técnica aplicable. e) La obligatoriedad de la persona auditora de informar, los resultados de algunos estudios, que puedan derivar eventuales responsabilidades.							

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
		f) La especificación de que la persona auditora debe contemplar los riesgos asociados y relevantes, así como el análisis de los controles ante eventuales debilidades existentes, en los procedimientos P-AI005 "Procedimiento para brindar servicios de asesoría" y P-AI006 "Procedimiento para tramitar y preparar informes sobre servicios preventivos o de advertencia". g) La evaluación del riesgo asociado a la actividad revisada, tomando en cuenta el juicio profesional del auditor.							
PT-10.06	1. Reglamento, archivo permanente, políticas, procedimientos e instructivos	Se tienen procedimientos que no tienen instructivos e instructivos sin procedimientos.	Revisar que todos los procedimientos cuenten con un instructivo y viceversa, en caso de no existir el instructivo o el procedimiento, establecerlo.	1 profesional	Auditora General	1 año	2015	2016	

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
PT-10.07		No se dispone de políticas y procedimientos que promuevan internamente, una cultura de calidad en el desempeño de las auditorías; que garanticen razonablemente el cumplimiento de los valores y requerimientos éticos relevantes y sobre la observancia y el cumplimiento de estándares profesionales y de aquellos elementos legales y regulatorios particulares en la institución durante el desarrollo de las auditorías.	Establecer las políticas y procedimientos que promuevan la cultura de calidad, los valores éticos y los estándares profesionales en la unidad, en atención a la norma 210. Calidad en la auditoría, punto 02., incisos a), b) y d) de las NGASP.	1 profesional	Auditora General	2 meses	01/09/15	01/11/15	
PT-10.02	2. Actualización Manual de Puestos	El "Manual de Cargos" que está vigente desde el 2004, no incluye el puesto de Supervisor de Auditoría Financiera y el de Profesional en Auditoría 3 que se adicionaron en la propuesta del Manual de Puestos.	Realizar las gestiones necesarias para que el Manual de Puestos de la Auditoría Interna sea aprobado a la mayor brevedad, con el fin de que se normalice los puestos de Supervisión.	1 profesional	Auditora General	Pendiente			Debido al proceso de cambio de estructura que se está llevando a cabo en la unidad, se valorará el continuar con la validación del puesto de Supervisor en el Manual de Puestos en proceso.

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
PT-10.05	3. Capacitación	No se recibió capacitación sobre indicadores de Fraude, auditoría de tecnologías de información, riesgos, auditoría asistida por computadora y otras técnicas y herramientas aplicables para el desarrollo de la actividad.	Considerar en el Plan Anual de Capacitación la participación en cursos, congresos, charlas y otros, de actualización sobre indicadores de Fraude y corrupción, auditoría de tecnologías de información, riesgos, otras técnicas y herramientas necesarias, para que el personal adquiera pericia y el debido cuidado profesional en la ejecución de los servicios de auditoría y servicios preventivos bajo su responsabilidad.	1 profesional	Auditora General / Jefaturas / Supervisores / Profesionales	Permanente			Estos temas deben tener prioridad en la capacitación del personal.
PT-10.03		Del total de personal activo en la Auditoría Financiera solamente participó un 44% (4) en capacitaciones.	Asegurar la participación del 100% del personal en capacitación	1 profesional	Auditora General / Jefaturas / Supervisores / Profesionales	Permanente			Por norma expresa el personal de auditoría debe capacitarse constantemente para que cumplan con pericia y el debido cuidado profesional los servicios que presta la auditoría interna.

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
PT-10.05	3. Capacitación	De 16 capacitaciones que se programaron solo se llevaron a cabo 3, lo que representa un 18% de ejecución. El presupuesto estimado para llevar a cabo este plan fue de ¢2.482.463,00 del cual se pagaron cursos por un monto de ¢746.025,00, lo que representa un 30% de ejecución.	Planificar y presupuestar en forma eficiente y efectiva el presupuesto de la subpartida de capacitación.	1 profesional	Auditora General / Jefaturas / Supervisores / Profesionales	Permanente			
		El plan de capacitación no contempla actividades que incentiven en las personas funcionarias de la Auditoría Financiera, la necesidad de procurar participar en actividades formativas por esfuerzo propio.	Incentivar a las personas funcionarias a participar en actividades formativas por esfuerzo propio, reportando a la persona encargada.	1 profesional	Auditora General / Jefaturas / Supervisores / Profesionales	Permanente			
PT-10.07	4. Evaluación de desempeño	Se está aplicando parcialmente la evaluación de desempeño laboral de las personas funcionarias de la AF, incumpliendo con el punto 5.5 de la Directriz para la evaluación del desempeño de los	Evaluar el desempeño de los profesionales de la Auditoría Interna cada vez que el profesional finalice un estudio de auditoría sin excepción, en cumplimiento con el punto 5.5 de las Directriz citada en	2 profesionales	Auditora General / Jefaturas / Supervisores	Permanente Cada vez que finaliza un estudio			La Directriz para la evaluación del desempeño de los profesionales de la Auditoría Interna (D-AI001) el punto 5.5, indica lo siguiente: “El formulario F-AI010 se aplicará cada vez que el profesional finalice un estudio de auditoría, considerando la disponibilidad de tiempo del supervisor y la jefatura." Además, se requiere completar el registro de hechos significativos para la evaluación del desempeño del formulario F-AI011 “Registro de hechos significativos para la evaluación del desempeño” para evidenciar la supervisión ejercida durante el desarrollo del

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
		profesionales de la Auditoría Interna (D-AI001), situación que fue señalada en el Plan de Mejora resultante de la Autoevaluación de calidad 2013.	la situación encontrada.						estudio.
PT-10.07	4. Evaluación de desempeño	No se está evidenciando el registro de hechos significativos en el formulario F-AI011 "Registro de hechos significativos para la evaluación del desempeño" y no se está completando el F-AI012 "Resumen anual de evaluaciones de desempeño", por lo que no se puede determinar la evolución de la persona funcionaria de la Auditoría Financiera durante el período de ejecución y finalización de los estudios.	Completar los formularios F-AI011 “Registro de hechos significativos para la evaluación del desempeño”, y el F-AI012 (Resumen anual de evaluaciones del desempeño) en cumplimiento con los puntos 5.5 y 5.6 de las Directriz citada.	2 profesionales	Auditora General / Jefaturas / Supervisores	Permanente			

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
PT-09.01		Las personas funcionarias de la Auditoría Financiera consideran que la evaluación del desempeño son objeto de interpretaciones erróneas y no se basa en una evaluación cuantitativa que sea objetiva e independiente.	Revisar el documento Evaluación de Desempeño para disminuir la subjetividad, sino que ésta sea más cuantitativa que cualitativa y que contribuya a mejorar el desempeño de las personas funcionarias de la unidad.	1 profesional	Auditora General	6 meses	01/01/16	01/06/16	
PT-10.07	5. Supervisión	La Supervisión no se está registrando de forma oportuna en el GPA, omitiendo los requerimientos del Instructivo supervisión de estudios I-AI003 y la revisión continua del desempeño que forma parte del aseguramiento de calidad;	Establecer un procedimiento para la ejecución de la supervisión y revisar el Instructivo supervisión de estudios I-AI003, asegurando que el proceso se lleve de tal forma que garantice la oportunidad de la supervisión en todo el proceso de auditoría, tal como lo establece la norma 2.9 Supervisión de las NEAISP, que garantice la revisión continua del desempeño de la actividad.	1 profesional	Auditora General	6 meses	01/01/16	01/06/16	Norma 2.9 Supervisión y 1.3.2 Contenido de las evaluaciones internas de las NEAISP

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
			Garantizar que la supervisión se ejecute en forma oportuna en todas las actividades del proceso de auditoría de cada estudio, cumpliendo con el Instructivo supervisión de estudios en referencia y la revisión continua de las actividades.	4 profesionales	Supervisores / Jefaturas	Permanente			
PT-10.07	6. Aspectos relativos al aseguramiento de la calidad	No se están aplicando uniformemente las políticas, los procedimientos e instructivos establecidos en la unidad.	Realizar revisiones continuas de la aplicación uniforme de las políticas, los procedimientos e instructivos establecidos para regular y guiar las actividades de la auditoría interna.	1 profesional	Auditora General	Permanente			
		No hay participación de las personas funcionarias en el establecimiento del plan estratégico y no participan en el desarrollo de las políticas, procedimientos e instructivos de la AI.	Participar a las personas funcionarias en la formulación del Plan Estratégico de la Auditoría Interna, así como en la elaboración, revisión y actualización de los procedimientos e instructivos, siempre y cuando tengan conocimiento de la actividad.	1 profesional	Auditora General / Jefaturas / Supervisores	Todos los años			

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
PT-12.12	7. Comunicación	La comunicación de los resultados de algunos de los estudios revisados no ha sido oportuna.	Comunicar los resultados de los estudios en forma proactiva y efectiva, que coadyuve para que la Administración Activa tome acciones oportunas.	2 profesionales	Auditora General / Jefaturas / Supervisores	Permanente			
PT-10.09	8. Plan de mejora 2013 - 2014	En el plan de mejora no se ha cumplido con los punto a) y b) del apartado número 2).	Cumplir con las acciones definidas en el Plan de mejora resultante de la Autoevaluación de calidad de la AI período 2013 - 2014.	1 profesional	Auditora General / Jefaturas / Supervisores	1 mes	01/09/15	30/09/15	
PT-12.10	9. Papeles de trabajo	En el formulario “básico” se identifica en el aparte "Propósito de la prueba" el procedimiento a seguir y no el objetivo que se persigue para ejecutar la prueba. Además, no identifica la actividad a la cual se le estableció el procedimiento. También no se hace una separación de los resultados de la aplicación de las pruebas y las conclusiones a las que se llegó como producto de la valoración o	Revisar y modificar el "Formulario básico" F-AI009, identificando en forma separada el propósito de la prueba, la actividad, el procedimiento, los resultados y las conclusiones.	1 profesional	Auditora General	1 mes	01/09/15	30/09/15	

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
		comprobación realizada.							
PT-12.12		No se incorporó en los papeles de trabajo el formulario F-AI035 “Reunión comunicación de resultados” del estudio AC-01. En los estudios AD-03 y IV-05, se adicionó el formulario en referencia como "comentario" y no como parte de los papeles de trabajo.	Verificar que el formulario F-AI035 "Reunión comunicación de resultados" se adjunte como papel de trabajo en cada estudio.	Profesionales	Supervisores / Jefaturas	Permanente			
		No se está incorporando en la comunicación de resultados (nota al auditado), las observaciones realizadas por los auditados en la comunicación verbal o conferencia final, tal como lo establece el "Instructivo para supervisar el	Incorporar en la comunicación de resultados (nota al auditado), las observaciones realizadas por los auditados en la comunicación verbal o conferencia final, cumpliendo con el punto 2.31 del instructivo citado.	Profesionales	Supervisores / Jefaturas	Permanente			

Ref. PT	Tema	Situación encontrada	Acción por implementar	Rec. Neces.	Resp.	Plazo	Fecha de inicio	Fecha de concl.	Observaciones
		proceso de ejecución de estudios de auditoría (I-AI003)".							
PT-12.07	10. Programa de trabajo	No se especifica claramente el alcance y las metas de cada estudio. Además se omite el detalle del período, el objeto de la evaluación, qué se va a examinar, quiénes son los clientes clave, los centros de trabajo y la cantidad de proceso que se van a abarcar.	Especificar claramente en el alcance de cada estudio, el objeto de la evaluación, el proceso, unidad o actividad en la que se efectuar la revisión, así como la población o muestra a evaluar, el período que se va a cubrir y las limitaciones para realizar el estudio.	Profesionales	Jefaturas / Supervisores	Permanente			
PT-12.13	11. Seguimientos	Los seguimientos se realizan cada seis meses, lo cual limita el monitoreo oportuno del cumplimiento de las recomendaciones, así como el control del vencimiento de los plazos para que la Administración Activa ejecute las acciones.	Mantener un proceso de seguimiento de recomendaciones oportuno, que asegure que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos.	Profesionales	Jefaturas / Supervisores	Permanente			

FUENTE: aplicación de la herramienta Nº 10 suministrada por la CGR mediante circular FOE-ST-124 (7565) del 31-07-08.