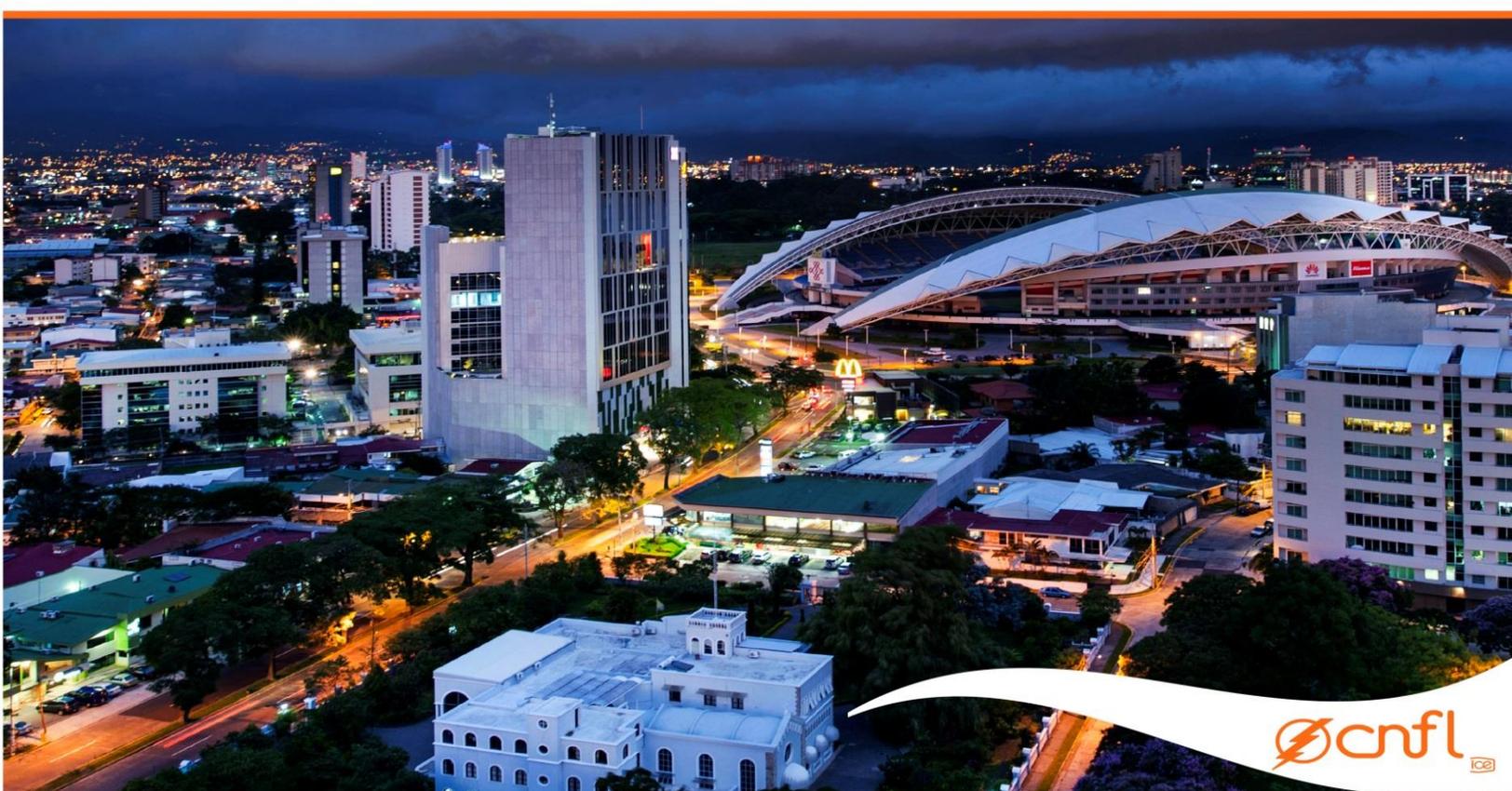




**AUDITORÍA INTERNA**  
INFORME EJECUTIVO DE  
LABORES II SEMESTRE **2016**





***COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.***

***AUDITORÍA INTERNA***

***INFORME EJECUTIVO DE LABORES***

***II SEMESTRE DE 2016***

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. RESULTADOS .....	4
3.1 AUDITORÍA FINANCIERA .....	5
3.2 AUDITORÍA OPERATIVA .....	36
3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	53
3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS .....	60
3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2016 .....	75
3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA .....	76
3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA .....	78
3.8 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR .....	79
3.9 LIMITACIONES .....	79
3.10 LOGROS RELEVANTES .....	79
3.11 OTRAS ACTIVIDADES .....	81
3.12 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	82
3.13 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	83
3.14 CAPACITACIÓN .....	84
3.15 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) .....	84
3.16 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO .....	84
3.17 PLAN DE COMUNICACIÓN .....	84
3.18 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN .....	84
4. CONCLUSIONES .....	86
5. RECOMENDACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN .....	87
ANEXO N°1 RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2016 .....	88
ANEXO N°2 CAPACITACIÓN RECIBIDA PERÍODO II SEMESTRE 2016 .....	92

## RESUMEN EJECUTIVO

Este documento complementa la información brindada en el Informe de Labores del I Semestre del 2016, presentado ante el Consejo de Administración en la sesión ordinaria 2407, celebrada el martes 16 de agosto de 2016.

El informe se elabora con el propósito de informar sobre la gestión administrativa y operativa realizada por la Auditoría Interna durante el segundo semestre del 2016, 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 2394 del 26 de enero del 2016.

La emisión del informe semestral es una buena práctica, establecida en el inciso c) del artículo 18 Deberes específicos de la persona Auditora Interna del ROFAI<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup>.

En este documento se indica sobre los servicios de auditoría comunicados, ejecutados en proceso de revisión del informe y en proceso por cada tipo de auditoría que integran la estructura de este Órgano Asesor; las recomendaciones giradas en el segundo semestre 2016, los servicios de seguimiento de las recomendaciones pendientes de aplicación por parte de la Administración Activa al 31 de diciembre del 2016 y las actividades administrativas realizadas y en proceso, entre las cuales se cita: la remodelación de la estructura física, recepción de la denuncia virtual, implementación de la migración del GPA, participación en el proceso Evaluación del desempeño institucional, conclusión de los dos concursos internos, formalización de la actualización del ROFAI, la conclusión de la Validación Independiente sobre la Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría por los períodos 2014-2015 ejecutada por la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda; la Validación Independiente sobre la Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría de COSEVI por el período 2015 y la implementación parcial de la actualización del Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) en la nube, entre otros señalados en este documento.

De los 45 estudios programados en el Plan Anual de Trabajo del 2016, se ejecutaron treinta y cuatro (76%), representando el 24% los 11 estudios modificados y comunicados al Consejo de Administración con nota 1001-0381-2016 de fecha 14 de noviembre del 2016.

Se giraron 81 recomendaciones en el segundo semestre 2016 y de los 83 estudios de seguimientos programados para el año, 82 se concluyeron en el 2016 y uno se encuentra pendiente.

Al 31 de diciembre del 2016, del seguimiento de 158 recomendaciones, 81 (51%) fueron atendidas por los titulares subordinados responsables, 60 (38%) se encuentran en proceso y 17 (11%) están pendientes.

---

<sup>1</sup> Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNFL-Alcance 257, Gaceta 217, 11/11/2016

<sup>2</sup> Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119-2009-16/12/2009

## **1. OBJETIVOS**

1.1 Informar al Consejo de Administración del cumplimiento de las competencias establecidas en el artículo 22 de la LGCI<sup>3</sup>, la norma 2.1 de las NEAISP y el inciso c. del artículo 18 del ROFAI.

1.2 Informar sobre el avance en el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del período 2016.

1.3 Detallar el estado de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna, la Auditoría Externa y otros entes de control externo; y las disposiciones de la Contraloría General de la República, emitidas al 31 de diciembre de 2016.

## **2. ALCANCE**

Para la elaboración de este informe se analizó la programación y ejecución de los estudios, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) y otras actividades relacionadas con el Plan Anual del 2016. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación al 31 de diciembre del 2016.

## **3. RESULTADOS**

Para cada uno de los servicios de auditoría se debe realizar una planificación puntual que considera al menos los objetivos e indicadores de desempeño de la actividad a auditar, así como la valoración del riesgo asociado; observando la normativa aplicable y se ajusta conforme a los resultados obtenidos durante la ejecución del servicio.

A continuación se resume el estado de los 13 estudios de auditoría programados en el segundo semestre: 4 fueron ejecutados y comunicados a la Administración, con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración Activa a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas y 9 ejecutados con informes en proceso de revisión con indicación del objetivo de los mismos, por cada tipo de auditoría. Además se informa de las recomendaciones en proceso y pendientes al 31 de diciembre del 2016.

---

<sup>3</sup> Ley General de Control Interno 8292/2002

### 3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

#### ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACION

##### ÁREA ACTIVOS

###### 1. Obras en proceso de construcción

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: inmueble, maquinaria y equipo. Actividad: obras en construcción. Alcance: Sistema de Distribución; Planta Generadora.

###### **Nota 1001-0288 enviada el 22 de agosto de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
--------------------------------

Aspectos relacionados con la presentación en los estados financieros del elemento "Obras en construcción" (en adelante Obras) acorde con lo establece la Norma Internacional de Información Financiera NIC 1 (Presentación de Estados Financieros); los costos registrados en las autorizaciones de mejora (AM) de esas Obras; la coincidencia del monto cancelado a los contratistas y registrados en la AM con el indicado en la orden de servicios o contrato; la distribución de costos de los desembolsos efectuados al contratista por la reconstrucción de la Planta Hidroeléctrica Ventanas; las AM asignadas a estudios de ingeniería de extensiones de líneas e instalación de transformador pendientes de cierre administrativo en el auxiliar de construcción en proceso; los registros de los movimientos de las cuentas contables de las Obras seleccionadas correspondientes al Estado de Posición Financiera emitido por la Administración al 31 de enero de 2016, así como su coincidencia con los saldos del mayor general.
---

RECOMENDACIONES
-----------------

*(proceso de control)*

**1) Implementar las acciones que le permitan a la persona funcionaria de la UAMSD responsable de la actividad ejercer un mayor seguimiento sobre la conclusión de las obras en proceso de construcción, para gestionar en forma oportuna el cierre administrativo de las AM por parte del Proceso Costeo Activo Fijo.**

**2) Establecer las acciones requeridas que permita la conclusión de los trabajos pendientes, el retiro de materiales y equipo y el cierre de las AM citadas.**

**3) Realizar las acciones requeridas en la elaboración del estudio de cargabilidad por parte del Proceso Red Subterránea, que permita definir si la obra requiere o no el cambio del transformador y gestionar el cierre de la AM en un plazo razonable.**

###### 2. Cuentas por cobrar servicios eléctricos

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: activo circulante. Actividad: cuentas por cobrar servicios eléctricos. Alcance: Consumidores; Gobierno; ICE.

**Nota 1001-0321 enviada el 20 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la conciliación de la cuenta por cobrar servicios eléctricos entre el Área Contabilidad y el Proceso de Administración de Auxiliares Contables del SIPROCOM; las observaciones realizadas en las notas de los estados financieros que se relacionan con la cuenta por cobrar - servicios eléctricos y si las mismas contienen las razones que justifican las variaciones en la cuenta; las acciones implementadas por las sucursales para recuperar las cuentas por cobrar - servicios eléctricos, según el segmento que la conforma; identificar las sucursales con mayor cantidad de cuentas por cobrar -servicios eléctricos y si mantiene las condiciones que le permita cumplir con las metas e indicadores de recuperación establecidos; la presentación de la cuenta por cobrar - servicio eléctrico en el estado de posición financiera está conforme a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera NIC 1 y 18; la identificación de riesgos del Proceso Administración de Auxiliares Contables para las actividades asociadas con la administración de los auxiliares contables del sistema SIPROCOM; la gestión de cobro al ICE efectuada por el Área de Clientes Estratégicos para establecer si los mismos son oportunos, así como la elaboración del procedimiento por parte del Área Contabilidad que comprenda los plazos, actividades y responsabilidades que deben realizar las personas funcionarias encargadas de calcular la pérdida esperada de las cuentas por cobrar - servicios eléctricos.

**RECOMENDACIONES**

*(proceso de dirección)*

**1) Revisar las acciones establecidas para la recuperación de las cuentas por cobrar – servicios eléctricos de los dos segmentos de mayor antigüedad, que facilite a las Sucursales una mayor efectividad en el cobro. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

**2) Evaluar las medidas que podrían tomarse con respecto a la recuperación de las cuentas por cobrar - servicios eléctricos producto de los medidores colectivos, que se mantienen como servicio activo. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las acciones que correspondan.**

*(valoración del riesgo)*

**3) Coordinar con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial la implementación del proceso de valoración del riesgo, para identificar y administrar los riesgos que se podrían presentar en las actividades que realiza el Proceso Administración de Auxiliares Contables relacionados con la recuperación de las cuentas por cobrar – servicios eléctricos.**

**Nota 1001-0373 enviada el 07 de noviembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la conciliación de la cuenta por cobrar servicios eléctricos entre el Área Contabilidad y el Proceso de Administración de Auxiliares Contables del SIPROCOM; las observaciones realizadas en las notas de los estados financieros que se

relacionan con la cuenta por cobrar - servicios eléctricos y si las mismas contienen las razones que justifican las variaciones en la cuenta; las acciones implementadas por las sucursales para recuperar las cuentas por cobrar - servicios eléctricos, según el segmento que la conforma; identificar las sucursales con mayor cantidad de cuentas por cobrar -servicios eléctricos y si mantiene las condiciones que le permita cumplir con las metas e indicadores de recuperación establecidos; la presentación de la cuenta por cobrar - servicio eléctrico en el estado de posición financiera está conforme a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera NIC 1 y 18; la identificación de riesgos del Proceso Administración de Auxiliares Contables para las actividades asociadas con la administración de los auxiliares contables del sistema SIPROCOM; la gestión de cobro al ICE efectuada por el Área de Clientes Estratégicos para establecer si los mismos son oportunos, así como la elaboración del procedimiento por parte del Área Contabilidad que comprenda los plazos, actividades y responsabilidades que deben realizar las personas funcionarias encargadas de calcular la pérdida esperada de las cuentas por cobrar - servicios eléctricos.

### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Coordinar con la Dirección Comercialización la elaboración de un análisis de la composición de la facturación clasificada en el segmento de cuentas por cobrar servicios eléctricos con períodos de vencimiento mayor o igual a 181 días, identificando las cuentas con una alta probabilidad de no recuperación. Una vez obtenidos los resultados, aplicar las acciones que correspondan con respecto al tratamiento contable de las cuentas por cobrar servicios eléctricos, la política 5.2.3.4 Cuentas por cobrar y su presentación en el Estado de Posición Financiera.**

**2) Establecer las acciones necesarias que aseguren la revisión y análisis periódica de las cuentas por cobrar – servicios eléctricos del segmento de 181 días y más.**

**3) Tomar las acciones pertinentes para que las notas en los estados financieros relacionadas con las cuentas por cobrar - servicios eléctricos que revelen la información sobre la composición de las mismas y cualquier cambio a que hayan sido objeto.**

**4) Analizar las notas de las otras partidas en los estados financieros y verificar si se revela información relevante y requerida por las NIIF según corresponda.**

**5) Establecer las acciones necesarias para que se disponga de un documento que contenga las actividades que deben ejecutarse para el cálculo de la pérdida proyectada de las cuentas por cobrar - servicios eléctricos. Es conveniente efectuar el seguimiento requerido para lograr que este mecanismo de control se disponga en un plazo razonable.**

### **3. Gastos prepagados**

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: activo circulante. Actividad: gastos prepagados. Alcance: Pólizas y seguros; Comisiones financieras.

**Nota 1001-0319 enviada el 19 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el registro contable de las pólizas, seguros y comisiones financieras; la razonabilidad de la distribución de los costos por dependencia de las facturas por los anteriores conceptos en los respectivos comprobantes de diario; identificar partidas inusuales o significativas relacionadas con los gastos prepagados; los mecanismos de control implementados por las dependencias encargadas de administrar las respectivas cuentas relacionadas con esta partida, para corroborar el cumplimiento, suficiencia y validez de los mismos, así como si los registros de éstas cuentas se encuentran razonablemente clasificados en el Estado de Posición Financiera, según lo establece la NIC N° 1 (Presentación de estados financieros) y NIC N° 39 (Instrumentos financieros, reconocimiento y medición).

**CONCLUSIÓN**

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que el Área Contabilidad y las dependencias que suministran información a esta área relacionada con la administración de las pólizas, seguros y comisiones financieras, cuentan con mecanismos de control confiables y oportunos para brindar una seguridad razonable del proceso de registro de las transacciones relacionadas con los gastos prepagados, de acuerdo con el marco jurídico aplicable.

**ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA**

**1. Aguinaldo y Salario Escolar**

Proceso: planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: remuneraciones. Actividades: Aguinaldo y Salario Escolar. Alcance: Aguinaldo y Salario escolar.

**Nota 1001-0280 enviada el 12 de agosto de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el presupuesto y la ejecución de las subpartidas Aguinaldo y Salario escolar correspondientes al período 2015; los registros contables, la clasificación y presentación en los estados financieros a diciembre de 2015, así como el cálculo en los reportes del sistema SIRH y pago realizado a 13 personas funcionarias (Unidad Talento Humano, Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación y cesantes).

**CONCLUSIÓN**

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que las áreas Contabilidad y Presupuesto, así como el Proceso Trámite y Nómina cuentan con mecanismos de control confiables y oportunos para brindar una seguridad razonable del proceso de registro de las transacciones por concepto del pago del aguinaldo y salario escolar, de acuerdo con el marco jurídico aplicable.

Considerando que con la circular 2601-1015 del 24 de noviembre del 2015 la Unidad

Talento Humano comunicó un nuevo lineamiento para el pago del subsidio por incapacidad que rige a partir de noviembre 2015, el cual repercute entre otros con los cálculos del aguinaldo y salario escolar, se procederá a realizar este estudio nuevamente en el 2017.

## 2. Servicios básicos

Proceso: planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: servicios básicos. Actividad: servicios de telecomunicaciones. Alcance: Servicio telefónico e Internet.

### **Nota 1001-0350 enviada el 20 de octubre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Aspectos relacionados con la sub-partida presupuestaria de servicios de telecomunicaciones; los registros contables por servicios telefónicos e internet; razonabilidad del gasto; respaldos de los registros; controles para el uso de los servicios telefónicos e internet, así como los montos pagados al proveedor.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

**1) Establecer las acciones requeridas que permita identificar en su totalidad la ubicación de los números telefónicos incluidas en el Auxiliar Teléfonos del sistema SACP, para incorporarlos en los próximos "Reportes de gasto telefónico" dirigidos a las Direcciones, Gerencia General, Asesoría Jurídica Empresarial y Auditoría Interna.**

**2) Solicitar a las jefaturas de las dependencias que le envían las notas con los "Reportes de gastos telefónicos", los resultados del estudio referente al uso de las líneas telefónicas. De acuerdo con la información obtenida, aplicar las acciones que correspondan.**

**3) Implementar las acciones necesarias para que la persona funcionaria del ASG realice análisis periódicos por escrito del comportamiento de la facturación de los servicios telefónicos y que se tomen acciones sobre los resultados obtenidos, para mejorar la administración de esos gastos.**

### **Nota 1001-0360 enviada el 27 de octubre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área Infocomunicaciones

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Aspectos relacionados a la sub-partida presupuestaria de servicios de telecomunicaciones; los registros contables por servicios telefónicos e internet; razonabilidad del gasto; respaldos de los registros; controles para el uso de los servicios telefónicos e internet, así como los montos pagados al proveedor.

## **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

**Establecer las acciones necesarias para que se disponga de un documento que contenga las actividades que regulen el uso de los teléfonos celulares, líneas directas y extensiones administrados en la CNFL, siguiendo los requerimientos establecidos en las "Normas para la emisión, revisión e implementación de directrices, reglamentos, normas, manuales, procedimientos, instructivos y fórmulas-Código: 0000 N 21-01-10-2007. Es conveniente efectuar el seguimiento requerido para lograr que este mecanismo de control se disponga en un plazo razonable.**

## **ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN ÁREA ACTIVOS**

### **1. Otros activos**

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: activo circulante. Actividad: otros activos. Alcance: Fondo de Ahorro y Préstamo; Plusvalía adquisición de EVCSA; Compra de software y licencias; Desarrollo de sistemas; Proyecto P.H. Balsa Superior.

#### **OBJETIVO**

Valorar los registros en la cuenta Otros activos para brindar una seguridad razonable de la naturaleza de los mismos, de acuerdo con el Marco Normativo aplicable y las notas a los estados financieros.

### **2. Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación**

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: activo circulante. Actividades: inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación. Alcance: Edificios; Plantas Hidroeléctricas; Equipo general; Otros.

#### **OBJETIVO**

Evaluar la cuenta Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación para brindar una seguridad razonable del registro, de acuerdo con el Marco Normativo aplicable.

## **ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES**

### **1. Gastos de operación – comercialización**

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: estado de resultados integrales. Actividad: gastos de operación - comercialización. Alcance: Gastos de la Dirección Comercialización, Unidad de Mercadeo Estratégico y Operativo; Unidad Soporte Comercial; Sucursales y Unidad Gestión Pérdida de Energía.

#### **OBJETIVO**

Evaluar los registros de la cuenta Gastos de operación-Comercialización, para brindar una seguridad razonable de acuerdo con el Marco Normativo aplicable. Asimismo, determinar la suficiencia del control interno establecido en el proceso de registro de las transacciones.

## 2. Gastos de operación – administrativos (Fue programado en el primer semestre 2016)

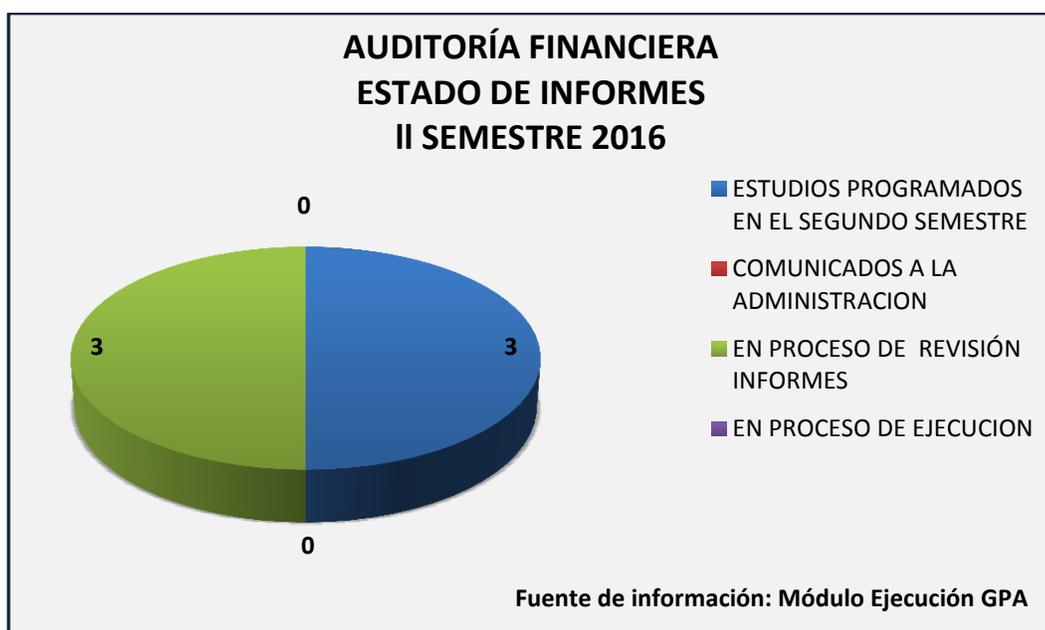
Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: estado de resultados integrales. Actividad: gastos de operación - administrativos. Alcance: Gastos de la Unidad Desarrollo de Negocios; Unidad Sostenibilidad; Unidad Tecnologías Información y Comunicación; Unidad Logística; Unidad Talento Humano; Otros Gastos Administrativos.

### OBJETIVO

Analizar los registros de la cuenta Gastos de operación-Administración, la confiabilidad del saldo que muestra la cuenta en los registros contables a la fecha del estudio, para brindar una seguridad razonable de acuerdo con el Marco Normativo aplicable. Además, determinar la suficiencia del control interno establecido en el proceso de registro de las transacciones.

En resumen en este segundo semestre, los tres servicios de auditoría programados en la Auditoría Financiera (100%) se encuentran en proceso de revisión del informe. *No obstante, en este semestre se comunicaron cinco de los seis estudios programados en el primer semestre.*

A continuación se presenta gráficamente:



### ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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 respectivo seguimiento.

## ÁREA INGENIERIA

### 1. Mejoras a la red de distribución

**Nota 1001-0025 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De 11 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 9 se encuentran en ese proceso.

#### RECOMENDACIÓN

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.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se han elaborado varios documentos que apoyan las labores realizadas en el sistema SIPREDI. Sin embargo, el procedimiento solicitado en la recomendación, aún no ha sido elaborado por la Dirección Distribución de la Energía.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 16-12-16, la jefatura de la Dirección de Distribución de la Energía (DDE) manifestó lo siguiente:**

*"En el documento pdf adjunto: Análisis de los costos en SIPREDI, se puede observar que se ha desarrollado una metodología entorno a la normalización de estándares constructivos para CNFL en SIPREDI, la cual incluye una análisis de la estructura de costos para presupuestos en SIPREDI (ver documentos pdf: Análisis en sipredi\_Método para actualizar la medición de los tiempos de los montajes , Análisis en sipredi\_Receta de Cálculo presupuesto SIPREDI y el documento Excel Análisis en sipredi\_Nueva estructura contable de gastos).*

*Como se puede observar el proceso de análisis de los costos en SIPREDI es una tarea más de la normalización de los estándares constructivos para CNFL por lo que es comprensible que el avance sea lento, sin embargo, una vez completado el análisis se obtendrán..."*

#### RECOMENDACIÓN

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.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se elaboró un documento denominado "Propuesta para incremento de costos de los estudios de ingeniería". Este documento se encuentra en proceso de aprobación en la Gerencia General.**

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, el jefe de la DDE manifestó lo siguiente:**

*"Se adjunta el borrador de la propuesta que se someterá a criterio de la Gerencia General (ver documento Word: Propuesta para incremento de costos de los estudios de ingeniería) el cual fue proporcionado por la UPDSD.*

*El borrador indica claramente la situación que se presenta con los diversos estudios de ingeniería que se manejan en CNFL y propone una forma de incrementar dicho costo aunque no se logre alcanzar el costo real estimado para cada estudio de ingeniería (ver documento pdf. 2016-01-26 - RV\_ESTRUCTURA DE COSTOS ELABORACIÓN DE ESTUDIOS).*

*Se espera someter a revisión para tener una decisión final aprobada por la Gerencia General en el primer semestre del año 2017.*

### **RECOMENDACIÓN**

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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La revisión de los parámetros de tiempo establecidos en el SIPREDI según tipo de montaje, no ha sido finalizado por las personas funcionarias encargadas de ejecutar esa labor.**

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, el jefe de la DDE manifestó lo siguiente:**

*"Este tema se ha venido trabajando a través de un grupo de trabajo de la DDE liderado por Esteban Vargas se encuentra analizando las siguientes actividades:*

*Selección de los estándares con mayor frecuencia de ejecución.*

*Revisión, actualización, validación y formalización de los estándares constructivos.*

*Definición, implementación y mantenimiento de los métodos de trabajo.*

*Desarrollar las técnicas de medición para los estándares constructivos Análisis de la estructura de costos para presupuestos en SIPREDI.*

*Tal y como consta en el documento pdf. Seguimiento toma de tiempos montajes CNFL. El próximo año se continuará trabajando en este tema."*

### **RECOMENDACIÓN**

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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que se está coordinando una reunión con la jefatura del AC,**

**para analizar la razonabilidad del registro de los costos indirectos en los estudio de ingeniería.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, el jefe de la DDE manifestó lo siguiente:**

*"Respecto a este tema se solicitó mediante correo electrónico (ver documento pdf: Correo enviado a jefaturas de la UDPSD y de Proceso SIGEL) en el que se les solicita coordinar la atención a esta recomendación dentro de la metodología para la normalización de estándares constructivos para CNFL en SIPREDI. Adicionalmente la jefatura de la UDPSD estableció efectuar una reunión con el AC para atender este punto.*

*(Ver respuesta en documento pdf. Costos de los estudios de ingeniería en donde se solicita una ampliación del plazo hasta el 31 de enero del 2017)"*

#### **RECOMENDACIÓN**

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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que se encuentra en proceso la implementación de un mecanismo de control, para determinar con las áreas usuarios aquellos materiales que podrían estar generando averías eléctricas.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, el jefe de la DDE manifestó lo siguiente:**

*"El encargado indicó: "Análisis de materiales: se estableció que la manera formal de realizar esa labor es por medio de la implementación de un formulario y procedimiento para que los usuarios de los materiales reporten las fallas. Este año se elaboró el formulario sin embargo se pospuso la elaboración e implementación del procedimiento para la atención de los reportes de falla para el 2017 para atender labores prioritarias del APSD." (Ver documento pdf. Análisis de materiales) de manera que se iniciaría la elaboración e implementación para el segundo semestre del 2017."*

#### **RECOMENDACIÓN**

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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Los encargados del AASD y AMSD están trabajando en la determinación de los mecanismos de control, para medir el rendimiento de las cuadrillas. Sin embargo, se determinó que esta labor no se ha coordinado con la Unidad Talento Humano.**

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, el jefe de la DDE manifestó lo siguiente:**

*"Se realizó consulta al encargado el 11-07-2016 quién indicó que la UAMSD se encuentra trabajando en el tema de la medición de los rendimientos y en la propuesta de reducir las cuadrillas de 6 a 3 personas y determinar si se genera una mejora. Sin embargo, lo anterior está sujeto a la posibilidad de tener más grúas y otros equipos para poder implementarlo. Ver documento pdf. Rendimiento de cuadrillas.)"*

### **RECOMENDACIÓN**

3) 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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Para determinar los mecanismos de control y controlar la modificación en la elaboración de los estudios, la jefatura de la Dirección Distribución de la Energía decidió nombrar una comisión para su definición.**

### **RECOMENDACIÓN**

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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**El jefe de la Dirección de Distribución de la Energía estableció acciones para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, no se localizó evidencia de que las instrucciones fueran giradas por escrito a las jefaturas de la AASD y AMSD.**

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES**

**En correo electrónico enviado al jefe de la DDE el 05-01-17 se solicitó la evidencia que sustente el cumplimiento de las dos recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna. Sin embargo, al cierre de este seguimiento no se habían remitido respuesta.**

### **RECOMENDACIÓN**

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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que el "Manual de montajes", solicitado en la recomendación, se encuentra en proceso de elaboración.**

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN</b>
--

<b>En correo electrónico del 16-12-16, el jefe de la DDE manifestó lo siguiente:</b>
--

<i>"En este tema, se esperaba tener un mayor avance en el año 2016, pero a lo largo del año con los cambios a lo interno del personal y con la asignación de personal al Área de Planeamiento a finales del último trimestre del 2016, provocó que esta tarea no se avanzara mucho. Además es importante indicar que el personal que se ha incorporado, le falta el conocimiento y la experticia, precisamente en el tema de montajes y materiales que se utilizan en el sistema de distribución, aspecto que se debe tener en cuenta para el alcance de las metas."</i>
--

## **2. Mejoras a la red de distribución**

**Nota 1001-0026 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.
--

## **ÁREA ACTIVOS**

### **1. Administración de inventarios**

**Nota 1001-0254 enviada el 07 de julio de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Estratégica y Desarrollo de Negocios

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

De las 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 ese proceso.
---

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

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.
--

<b>SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)</b>
--------------------------------------

<b>Se comprobó que no se ha logrado vender la totalidad de los materiales citados.</b>
--

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN</b>
--

<b>En correo electrónico del 03-06-16, la jefatura de la Unidad Logística manifestó lo siguiente:</b>
---

<i>"En el punto 1 los sobrantes de acero que estaban en las escombreras, todo se vendió. En el punto 2 el inventario de acero entiendo que el Sr. Rolando González hizo recientemente el mismo."</i>
--

<i>En la compra de láminas si son las que están en las Instalaciones del ICE en Turrúcares, solamente el ICE ha comprado una y otra la aprovechó la CNFL, para</i>
--

utilizarla en PH Ventanas”.

#### **RECOMENDACIÓN**

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

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Las acciones correspondientes para finiquitar la relación contractual citada en la recomendación, se encuentra en proceso de aplicación por parte de la Administración Superior.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 17-06-16, el jefe del Área Ejecución de Proyectos Empresariales, adjunta la documentación donde se observa que la Administración Superior está realizando las acciones correspondientes para finiquitar la relación contractual mencionada.**

### **2. Administración de inventarios**

**Nota 1001-0003 enviada el 06 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

### **3. Administración de inventarios**

**Nota 1001-0004 enviada el 06 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Almacén

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **4. Obras civiles**

**Nota 1001-0006 enviada el 06 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación formulada fue atendida.

### **5. Obras civiles**

**Nota 1001-0023 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Proveeduría Empresarial

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De 6 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 4 se encuentran en proceso de aplicación.

**RECOMENDACIÓN**

1) Elaborar en un plazo razonable un documento que regule las actividades relacionadas con el uso del Mer-link.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se comprobó que el documento citado en la recomendación fue confeccionado, no obstante se encuentra en proceso de revisión y aprobación por las instancias correspondientes.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Mediante la nota 3250-1524 del 12-12-16, la jefatura del Área Proveeduría Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"Se elaboró el documento y se encuentra en revisión para su aprobación".*

**RECOMENDACION**

2) Consultar a la Asesoría Jurídica Empresarial si la CNFL podría aplicar sanciones a los proveedores de bienes y servicios contratados por el Mer-link, si incumplen con algunos de los requisitos del cartel. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que corresponden e incorporar las mismas en el documento a realizar detallado en la anterior recomendación.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**En el Área Proveeduría Empresarial se están analizando las posibles sanciones a aplicar a los proveedores de bienes y servicios contratados por el Mer-link, sin embargo no se localizó evidencia de la coordinación que se llevó a cabo con la Asesoría Jurídica Institucional.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Mediante la nota 3250-1524 del 12-12-16, la jefatura del Área Proveeduría Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"Aunque esta Proveeduría tiene claro que para la aplicación de sanciones a los proveedores debe utilizarse el procedimiento general establecido en la Ley General de Administración Pública tal como se comentó en el seguimiento anterior, se creía que el nuevo reglamento para los procesos de adquisición de las empresas del grupo ICE vendría a aclarar aún más el proceso sancionatorio, sin embargo el mismo fue omiso en ese tema por lo que el 9 de noviembre se giró la instrucción para elaborar un procedimiento interno que nos permita atender esta recomendación".*

**RECOMENDACIÓN**

3) Analizar si las personas funcionarias que utilizan el Mer-link para la contrataciones de bienes y servicios, requieren de algún tipo de capacitación para su manipulación.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que la capacitación para las personas funcionarias que**

**requieren utilizar el Mer-link para las contrataciones de bienes y servicios se llevará a cabo en el primer semestre del 2017 por el Gobierno Digital.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Mediante la nota 3250-1524 del 12-12-16, la jefatura del Área Proveeduría Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"El sistema Mer-link mantiene un programa permanente de capacitación durante el año, mismo que se comunica a todos los usuarios institucionales, complementariamente tal como se menciona en la respuesta de la recomendación N°1, se elaboró un procedimiento interno para uso del sistema que una vez revisado se hará de conocimiento general para los interesados".*

#### **RECOMENDACIÓN**

4) Analizar si la actividad de incorporar la información en los expedientes digitales y los plazos para procesarla en el sistema Visión 2020 es razonable y si los mismos requieren estar dentro de un documento. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las acciones que consideren convenientes.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**En el Área Proveeduría Empresarial, se está analizando el tiempo necesario para incluir la información en los expedientes digitales, acorde con el tipo de contratación realizado.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 11-01-17, la jefatura del Área Proveeduría Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"La gestión de expedientes híbridos es un tema que vamos a trabajar en conjunto con la implementación del SIGED en la Proveeduría y está muy relacionado con el uso de la firma digital cuya implementación es parte de nuestras actividades de control interno, en el cual habíamos definido que dado el volumen de documentos físicos que recibe la Proveeduría por parte de entes externos se requería la incorporación de un colaborador adicional, dado que con los recursos actuales no era posible.*

*No obstante lo anterior le indico que cada compra posee su propio expediente oficial, el cual de momento es el físico siendo el digital un respaldo adicional.*

*A partir de este mes ya contamos con ese recurso adicional y estamos en el proceso de retomar el tema para definir las actividades y el plazo de implementación".*

## **6. Obras civiles**

**Nota 1001-0024 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Unidad Logística

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De 12 recomendaciones formuladas, 8 fueron atendidas, 1 se mantiene en proceso y 3 se encuentran pendientes.

**RECOMENDACIÓN**

1) Establecer una metodología que contenga la estimación del presupuesto de cada una de las obras por desarrollar y como mínimo se incluya las fuentes de información a considerar, las plantillas para presupuestar los costos internos y externos.

**SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**De acuerdo con la revisión documental, se determinó que la metodología solicitada en la recomendación no ha sido establecida.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 03-01-17, la Asistente del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones (PADE) manifestó lo siguiente:**

*"No se ha realizado la documentación que contenga una guía o metodología señalada, la misma se estará realizando en el primer trimestre del 2017".*

**RECOMENDACIÓN**

2) Determinar si la recepción de la contratación 2015PP-000184 se realizó de acuerdo con los requerimientos establecidos en el cartel. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

**SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**Los aspectos indicados en la recomendación, a la fecha del seguimiento no han sido atendidos.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Mediante correo electrónico del 03-01-17, la Asistente del PADE manifestó lo siguiente:**

*"A la fecha no se ha elaborado el informe señalado, el mismo se estará realizando en el primer trimestre del 2017".*

**RECOMENDACIÓN**

Analizar si la ficha de proceso, los riesgos y planes de acción correspondientes al proceso de contrataciones de bienes y servicios requieren ser modificados al implementar el sistema Mer-link. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Administración ha realizado algunas gestiones sobre este tema, pero no la requerida para el cumplimiento de la recomendación**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 03-01-17, la Asistente del PADE manifestó lo siguiente:**

*"Se solicitará al encargado de llevar el control de la ficha de procesos del área su modificación para la inclusión del riesgo señalado.*

*Como medida control adicional a la existente se adicionó en las especificaciones técnicas el ítem correspondiente al requisito de estudio de ofertas el cual profundiza el*

*requerimiento de empresas para poder participar en cada proyecto”.*

#### **RECOMENDACIÓN**

Establecer el seguimiento requerido que permita a la persona funcionaria del PADE, elaborar indicadores de gestión en el corto plazo con el propósito de promover una mejora continua de sus procesos.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**Los aspectos indicados en la recomendación, a la fecha del seguimiento no han sido atendidos.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Mediante correo electrónico del 03-01-17, la Asistente del PADE manifestó lo siguiente:**

*"Se gestionará con el encargado del Área de Servicios Generales, para la elaboración de lo señalado en el primer trimestre del 2017”.*

### **7. Inversiones transitorias y permanentes**

**Nota 1001-0005 enviada el 06 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

## **ÁREA FINANCIERA**

### **1. Revisión de registros contables**

**Nota 1001-0007 enviada el 06 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Unidad de Sostenibilidad

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

#### **RECOMENDACIÓN**

1) Analizar la metodología empleada para efectuar el pago del canon que actualmente factura el MINAE por concepto de los caudales de agua otorgados, de tal manera que permita determinar las razones por las cuales varía la forma de cálculo en las P.H. citadas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Para analizar el pago que actualmente factura el MINAE a la CNFL por concepto de caudales de agua, se solicitó a la Dirección de Aguas de ese ministerio información sobre la metodología empleada para el cálculo del canon, no obstante a la fecha no se ha recibido respuesta.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 09-12-16, la jefatura de la Unidad de Sostenibilidad manifestó manifiesta al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:**

*"En el transcurso del día mi asistente le remitirá el oficio que se le envió al MINAE. Este no ha respondido".*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**1. Servicios de seguridad y vigilancia**

**Nota 1001-0018 enviada el 12 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Seguridad

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De 5 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 4 se mantienen en la misma condición.

**RECOMENDACIÓN**

1) 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.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Los mecanismos para controlar el ingreso de armas a las instalaciones de la CNFL, se mantienen en proceso de identificación de implementación.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 08-12-16, la jefatura de la Unidad Logística manifestó lo siguiente:**

*"Ante la salida de la jefatura de la Sucursal Desamparados por movilidad, el plan piloto fue suspendido, sin embargo en reunión sostenida con el señor Adán Marchena Subdirector de la Dirección Comercialización, se rediseñó la propuesta para lograr el objetivo de análisis, razón la cual la nueva propuesta será la siguiente:*

*Lugar para establecer el plan piloto:*

*Sucursal Desamparados y Sucursal Escazú*

*Periodo del lunes 09 de enero 2017 al 03 de febrero 2017*

*Los puntos de atención se mantienen y se amplían de la siguiente forma:*

*...*

*d. Reunión con la jefatura de la sucursal para considerar elementos que sean importantes considerar antes de dar inicio al piloto. (se efectuará en el mes de diciembre 2016)*

*e. Trabajar con los supervisores de la empresa de seguridad privada y los agentes de seguridad del sitio el tema en forma previa para sensibilizar su arranque. (Se efectuará*

en la primera semana de enero 2017).

f. Establecer los mecanismos de control y seguimiento al plan, con retroalimentación de los agentes de seguridad sobre la práctica de puerta controlada y revisión previa. (Se efectuará durante los meses de febrero y marzo 2017).

g. Generar un informe al finalizar el piloto para la Dirección, a fin de que valoren los resultados, la satisfacción del cliente y tomar decisiones para ampliar a las otras sucursales, o bien descartar continuar con la práctica (se efectuará en el mes de abril 2017)...”.

#### **RECOMENDACIÓN**

2) 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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que actualmente se están adquiriendo los mecanismos de control, para detectar ingreso de personas con armas.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 08-12-16, la jefatura de la Unidad Logística manifestó lo siguiente:**

“...a. Solicitud a la empresa de seguridad privada, para la dotación de un detector de metales portátil. Esto está listo el artefacto ya está entregado y se encuentra en custodia del puesto de seguridad en la sucursal Desamparados, se gestionó la entrega del dispositivo a la Sucursal Escazú. (Se adjunta oficio respectivo de la ampliación)

b. Compra de los desarenadores para ubicar una zona de descarga y carga de armas en la sucursal área comercial (compra realizada de 4 desarenadores, se estarán instalando en la segunda semana del mes de diciembre 2016 en cada sucursal)...”.

#### **RECOMENDACIÓN**

3) 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.

#### **RECOMENDACIÓN**

4) 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.

<b>SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)</b>
---

Se revisó que se concluyó con la actualización del borrador denominado "Manual general para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores", con las labores asociadas y determinadas para la correcta operación de seguridad e investigación en la CNFL. Sin embargo, este no ha sido enviado al Proceso Análisis Administrativo por la política actual de la CNFL relacionada con la actualización de documentos.
--

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES</b>
---

En correo electrónico del 08-12-16, la jefatura de la Unidad Logística manifestó lo siguiente:
--

<i>"La actualización de la documentación indicada en el punto anterior, de acuerdo con lo indicado por Análisis Administrativo, será recibido en el periodo 2017, se copia oficio sobre el punto".</i>
--

## **2. Concursos de adquisición**

**Nota 1001-0252 enviada el 07 de junio de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

De 21 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó 20 pendientes y 1 en proceso de aplicación, 5 fueron atendidas, 11 se mantienen en ese proceso, y 5 se encuentran pendientes.
--

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

1) 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>SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)</b>
--------------------------------------

Mediante la revisión de la información incluida en la nota de respuesta, se observa el avance que ha tenido la especificación para el caso del transformador de 25 Kva – 120/240 V. Sin embargo, no incluyen la política establecida para definir la cantidad razonable de pruebas a realizar a los transformadores, de acuerdo con el lote recibido.
---

<b>COMENTARIO DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>
---

El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.
---

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

2) 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.
---

### **RECOMENDACIÓN**

3) 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.

### **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0103 del 02-06-16 dirigida a la Unidad Alumbrado Público solicitando las acciones correspondientes para atender los aspectos planteados en las dos recomendaciones. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó: "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

### **COMENTARIO DE LA AUDITORÍA PARA LAS DOS RECOMENDACIONES**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

### **RECOMENDACIÓN**

4) 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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0103 del 02-06-16 dirigida a la Unidad Alumbrado Público, solicitando las acciones correspondientes para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó: "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

### **COMENTARIO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

### **RECOMENDACIÓN**

5) 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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente, no se observa la coordinación con el Área Presupuesto para atender el aspecto planteado en la**

recomendación.

#### **COMENTARIO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

#### **RECOMENDACIÓN**

6) 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.

#### **RECOMENDACIÓN**

7) 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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0105 del 02-06-16 dirigida al Área Mantenimiento de Alumbrado solicitando las acciones correspondientes para atender los aspectos planteados en las dos recomendaciones. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó que "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

#### **COMENTARIO DE LA AUDITORIA PARA LAS DOS RECOMENDACIONES**

**El seguimiento a estas recomendaciones no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

#### **RECOMENDACIÓN**

8) 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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0103 del 02-06-16 dirigida a la Unidad Alumbrado Público solicitando las acciones correspondientes para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó que "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

**COMENTARIO DE LA AUDITORIA INTERNA**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

**RECOMENDACIÓN**

9) 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.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0104 del 02-06-16 dirigida al Área Diseño y Construcción de Alumbrado solicitando las acciones correspondientes para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó que "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

**COMENTARIO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

**RECOMENDACIÓN**

10) 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.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0103 del 02-06-16 dirigida a la Unidad Alumbrado Público solicitando las acciones correspondientes para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó que "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

**COMENTARIO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

**RECOMENDACIÓN**

11) 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.

**RECOMENDACIÓN**

12) 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.

#### **RECOMENDACIÓN**

13) 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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES (PENDIENTES)**

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente, no se observaron las acciones tomadas para atender los aspectos planteados en las tres recomendaciones.**

#### **COMENTARIO DE LA AUDITORÍA PARA LAS TRES RECOMENDACIONES**

**El seguimiento a estas recomendaciones no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

#### **RECOMENDACIÓN**

14) 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.

#### **RECOMENDACIÓN**

15) 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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)**

**La Dirección Distribución de la Energía emitió la nota 6001-0103 del 02-06-16 dirigida a la Unidad Alumbrado Público solicitando las acciones correspondientes para atender el aspecto planteado en la recomendación. Sin embargo, en correo electrónico del 23-06-16 una persona funcionaria de esa dirección manifestó que "Con autorización de don Luis Fernando, le indico que no hemos recibido respuesta de las notas enviadas".**

#### **COMENTARIO DE LA AUDITORÍA PARA LAS DOS RECOMENDACIONES**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

#### **RECOMENDACIÓN**

16) 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.

**SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**Mediante la revisión de la documentación correspondiente, no se observaron las acciones tomadas para atender el aspecto planteado en la recomendación.**

**COMENTARIO DE LA AUDITORIA INTERNA**

**El seguimiento a esta recomendación no se realizó porque la respuesta enviada por la Dirección Distribución de la Energía, fue recibida por esta Auditoría Interna hasta el 16-12-2016 (nota 6001-0223). Se le dará prioridad para su realización en el I semestre de 2017.**

**ÁREA RECURSOS HUMANOS**

**1. Pago de salarios y tiempo extraordinario**

**Nota 1001-0022 enviada el 13 de enero de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De 8 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, 3 fueron atendidas y 5 se mantienen en esa condición.

**RECOMENDACIÓN**

1) Implementar el plan de acción correspondiente, para evitar la materialización del riesgo "Falla tecnológica en el sistema" identificado por la Administración.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que la identificación de los posibles riesgos, fue realizada hasta en el el II semestre de 2016.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En la nota 2601-1477 del 16-12-16, el jefe de la Unidad Talento Humano le comunicó a la Auditora que se elaboró un plan de contingencia que se mantiene en borrador, sin embargo no se obtuvo evidencia del mismo. Se encuentra pendiente la aprobación de los planes de tratamiento para su puesta en marcha. El plazo establecido para el cumplimiento de la recomendación es a marzo 2017.**

**RECOMENDACIÓN**

2) Suspender el pago de viáticos a la señora Karen Rodríguez Díaz y al señor Erick Conejo Seas, determinando el tiempo y el monto que se les ha pagado a la fecha, tomando las acciones necesarias para proceder a solicitar el reintegro de los mismos.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**En lo que respecta al señor Conejo Seas la gestión de cobro realizada por la Administración se encuentra suspendida, porque el tema fue trasladado a la Junta de Relaciones Laborales según el acta N° 2009 del 20 de abril de 2016 y**

hasta que no se llegue a un acuerdo, no se puede aplicar la medida. Asimismo, mediante nota 2601-0486 del 08-06-2016 la jefatura de la UTH manifestó que el 18-05-2016 se recibió un recurso por parte de la abogada del SITET y fue trasladado a la AJE para su estudio.

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante la nota 2601-1477 del 16-12-16, la jefatura de la Unidad Talento Humano manifestó lo siguiente:

*"Considerando el oficio 2202-0358-2016 donde la Asesoría Jurídica, brinda criterio en torno al caso del funcionario Erick Conejo Seas, se inicia un procedimiento administrativo con el cual se hizo el traslado de cargos a las Jefaturas y al señor Conejo. Ellos de realizaron el descargo sobre los cargos. En este momento se está realizando el análisis de las pruebas de descargo por parte del Órgano Instructor nombrado por el Proceso Relaciones Laborales. El plazo establecido para el cumplimiento de la recomendación es a marzo 2017".*

#### RECOMENDACIÓN

3) Determinar si existe responsabilidad administrativa de parte de las jefaturas que autorizaron el pago de los mismos. De acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se determinó que no se ha recibido el criterio jurídico referido en la situación actual de la recomendación anterior, se mantiene pendiente el establecimiento de las responsabilidades a las jefaturas respectivas.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante la nota 2601-1477-2016 del 16-12-16, el jefe de la Unidad Talento Humano manifestó lo siguiente:

*"Esta recomendación no se puede realizar al estar pendiente el punto anterior. El plazo establecido para el cumplimiento de la recomendación es a marzo 2017".*

#### RECOMENDACIÓN

4) Suspender la práctica de pago de la ½ hora de alimentación, garantizando con esa decisión el derecho al descanso del trabajador.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se mantienen en proceso los aspectos citados en la recomendación, hasta que no se concluya con el estudio para valorar la posible eliminación de este beneficio.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante la nota 2601-1477 del 16-12-16, el jefe de la Unidad Talento Humano manifestó lo siguiente:

*"Este tema continua pendiente por cuanto se debe realizar un estudio. El plazo establecido para el cumplimiento del acuerdo es a marzo 2017".*

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

5) Suspender el pago del 25% de las horas en líneas energizadas reconocidas a las personas funcionarias de las áreas respectivas mediante el formulario F-139, que fue sustituido por el reconocimiento del plus "peligrosidad", mediante la Directriz en referencia. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.
--

<b>SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)</b>
--------------------------------------

<b>Los aspectos citados en esta recomendación se mantiene en proceso de aplicación, hasta que no se realice o diseñe una política que compense el riesgo asumido por las personas funcionarias que realizan estas labores (líneas energizadas).</b>
---

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN</b>
--

<b>Mediante la nota 2601-1477 del 16-12-16, el jefe de la Unidad Talento Humano manifestó lo siguiente:</b>
---

<i>"Diseño por parte del Proceso Clasificación y Valoración de una propuesta a ser presentada ante la Dirección Administración y Finanzas. El plazo establecido para el cumplimiento del acuerdo es a marzo 2017".</i>
--

## **2. Declaración jurada de bienes**

**Nota 1001-0017 enviada el 12 de enero de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.
--

## **3. Remuneraciones básicas**

**Nota 1001-0019 enviada el 12 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

La recomendación formulada fue atendida.
--

## **4. Remuneraciones básicas**

**Nota 1001-0020 enviada el 12 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

De 6 recomendaciones formuladas, 5 fueron atendidas y 1 se encuentra en proceso de aplicación.
--

**RECOMENDACIÓN**

Coordinar con el ACALL el establecimiento de las acciones pertinentes, para que ésta área disponga de una jornada de trabajo acorde con la actividad que desarrolla evitando el pago de tiempo extraordinario.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Los aspectos citados en la recomendación se mantienen en proceso de aplicación, hasta que no se apruebe la propuesta de horarios para el Área centro de Atención de Llamadas.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 15-12-16, una funcionaria del Área Dotación y Remuneración del Recurso Humano manifestó lo siguiente:**

*"...en relación con el resultado del estudio remuneraciones básicas, en el caso del horario para al Área Atención de Llamadas, la propuesta se encuentra en análisis para su aprobación y posterior implementación finalizando en febrero del 2017".*

**5. Remuneraciones básicas**

**Nota 1001-0021 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De 3 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida, 1 se mantiene en proceso y 1 se encuentra pendiente de aplicar.

**RECOMENDACIÓN**

1) Tomar las acciones necesarias para normalizar los salarios de las personas funcionarias identificadas en los Anexos 1 y 2, acorde con la función que desempeñan y el puesto que corresponde según la estructura actual.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Los aspectos citados en la recomendación se encuentran en proceso de atención, debido a que no se ha efectuado los ajustes a los salarios hasta que no se apruebe la propuesta de escala salarial.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, la jefatura del Área Dotación y Remuneración del Recurso Humano manifestó lo siguiente:**

*"En el informe de avance correspondiente al mes de agosto 2016, se presentó a la Dirección Administración y Finanzas una propuesta de escala salarial para determinar una posible solución al tema del anexo 1, sin embargo, la propuesta generó que la Dirección solicitara nuevos escenarios incluyendo otros criterios técnicos, mismos que a la fecha se están revisando conjuntamente. Es necesario contar con esta información para tener una herramienta técnica para solucionar las recomendaciones 2 y 3 de este documento".*

**RECOMENDACIÓN**

2) Tomar las acciones necesarias para que se asigne el puesto que corresponde a la jefatura de la Unidad Talento Humano.

**SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**La recomendación se mantiene pendiente porque no se ha efectuado los ajustes al salario de la jefatura de la Unidad Talento Humano.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 16-12-16, la jefatura del Área Dotación y Remuneración del Recurso Humano manifestó lo siguiente:**

*"Esta recomendación está anexada a la solución de la recomendación No. 1. En el momento de establecer la nueva escala salarial para el estrato ejecutivo, se procederá a ajustar esta recomendación".*

**AREA EGRESOS**

**1. Desarrollar campañas y acciones publicitarias**

**Nota 1001-0028 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Unidad Comunicación Empresarial

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

**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.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que en la Unidad Comunicación Empresarial, únicamente se han actualizado la ficha de procesos de la gestión de comunicación.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En la nota 2400-0134 del 08-12-16, la jefatura de la Unidad Comunicación Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"Sobre el proceso denominado "Publicación de suspensión de servicios eléctricos y otros similares en prensa escrita", tal como se informó con anterioridad, ya se actualizó la ficha de procesos de nuestra Unidad. Durante los últimos meses se han estado realizando una serie de sesiones de trabajo en las que se están actualizando y modificando los diferentes procedimientos de la Unidad Comunicación Empresarial, incluyendo el de la "Publicación de suspensión de servicios eléctricos y otros similares", ya sea en prensa escrita o en otro medio de comunicación que permita la normativa actual y que será revisado en próximas sesiones de trabajo debido a que se están*

trabajando en orden de lista”.

#### **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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que se contrató a una profesional, para asesorar la elaboración de la encuesta de opinión relacionada con las campañas publicitarias.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En la nota 2400-0134 del 08-12-16, la jefatura de la Unidad Comunicación Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"Resultado de la contratación de la señora Silvia Zúñiga Jiménez, profesional que está asesorando a la CNFL, a través de la Unidad Comunicación Empresarial, se elaboró el cartel que se utilizará para la contratación de un Estudio de percepción de servicios de la CNFL. A partir del mes de enero de 2017 se gestionará el trámite correspondiente para licitar dicho estudio a través de los compañeros de Proveeduría por la vía correspondiente. Las dos etapas restantes de la asesoría contratada se cumplirán conforme avance dicho estudio”.*

#### **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.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se revisaron las bitácoras de sesiones de trabajo con el personal de GIR y los documentos generados (Estructura de Riesgos y Proceso Administrar la gestión de la comunicación) y resumieron todos procesos que existían para la Unidad en uno solo denominado “Administrar la gestión de la comunicación”.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En la nota 2400-0134 del 08-12-16, la jefatura de la Unidad Comunicación Empresarial manifestó lo siguiente:**

*“Una vez estructurada la nueva ficha de procesos de la Unidad Comunicación Empresarial, se gestionó lo correspondiente al análisis y determinación de los nuevos riesgos, con el acompañamiento de los compañeros de Gestión Integral de Riesgos (GIR). Al resumirse todos procesos que existían para la Unidad en uno solo (Administrar la gestión de la comunicación), se estructuraron ocho nuevos riesgos, con sus respectivas acciones de control y seguimiento. En el caso específico riesgo “Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido”, el mismo fue eliminado. No obstante se realizará el análisis correspondiente para la aplicación de ejercicios operativos que busquen la mayor efectividad posible de acciones*

informativas o publicitarias, y en cumplimiento de la normativa vigente”.

## AREA OTROS CONCEPTOS

### 1. Labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración

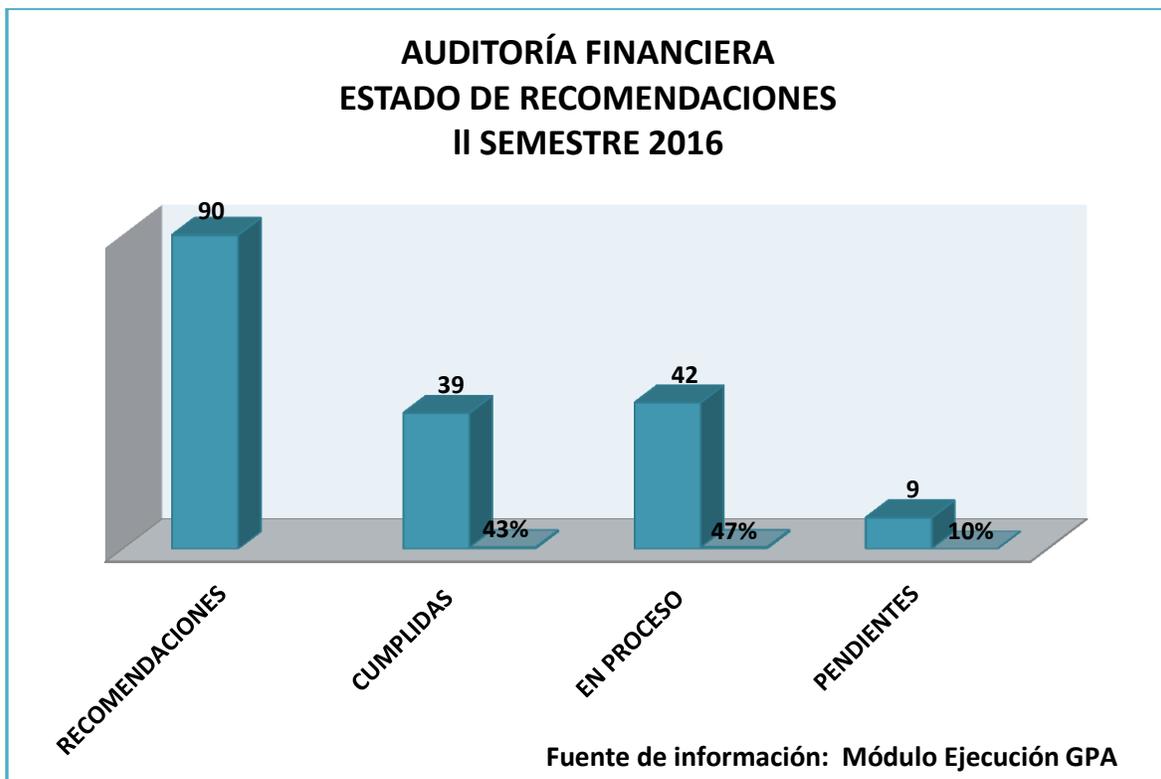
**Nota 1001-0027 enviada el 13 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Secretaría del Consejo de Administración

#### RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 90 recomendaciones, 39 (43%) fueron cumplidas, 42 (47%) están en ese proceso y 9 (10%) se encuentran pendientes, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso de aplicación:

AUDITORÍA FINANCIERA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES AL 31-12-16						
Nota	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0153	27/05/2015	Dirección Distribución de la Energía	9	9	-	Si
1001-0244	19/08/2015	Estrategia y Desarrollo de Negocios	2	2	-	Si
1001-0106	18/03/2016	Área Proveeduría Empresarial	4	4	-	Si
1001-0173	12/04/2016	Área Servicios Generales	4	1	3	Si
1001-0067	27/06/2016	Unidad de Sostenibilidad	1	1	-	Si
1001-0146	25/06/2014	Área Seguridad	4	4	-	Si
1001-0188	08/07/2015	Dirección Distribución de la Energía	16	11	5	Si
1001-0440	02/11/2015	Unidad Talento Humano	5	5	-	Si
1001-0203	03/06/2016	Gerencia General	2	1	1	Si
1001-0223	01/07/2016	Unidad Talento Humano	1	1	-	Si
1001-0058	03/03/2015	Unidad Comunicación Empresarial	3	3	-	Si
<b>Total</b>			<b>51</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>Sí</b>

### 3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

#### ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACION

#### ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

##### 1. Controlar la compra de energía eléctrica al ICE

Procesos: generar y comprar energía eléctrica. Subproceso: producir energía eléctrica. Actividades: administrar el proceso productivo de energía eléctrica y controlar compra de energía eléctrica. Alcance: Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo, Balsa Inferior, Belén; compra de energía al ICE, compra de energía eólica.

**Nota 1001-0399 enviada el 09 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización 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 subproceso compra de energía eléctrica, los procedimientos aplicados en el proceso de compra de energía eléctrica al ICE y si el trámite revisión de la factura es el correcto.

**CONCLUSIÓN**

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que el Área Administración de la Energía Altos Consumidores, encargada de controlar la compra de energía eléctrica al ICE dispone de mecanismos e indicadores de gestión que facilitan la medición de la eficiencia, eficacia y economía de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

**2. Producir energía eléctrica**

**Nota 1001-0410 enviada el 15 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación 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 subproceso Producir energía eléctrica, para lo cual se consideraron las plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Río Segundo, Belén y Balsa Inferior.

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, la entrega de la energía a la red de distribución y los informes de gestión y rendición de cuentas.

**RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

**Es conveniente que en la Unidad Operación de Plantas de Generación, se realice un análisis para determinar la viabilidad de que en todos los turnos de operación de las plantas de generación al menos un funcionario pertenezca a las brigadas de emergencia y cumplir con lo indicado en el punto 6.1 del "Procedimiento Contingencias en Plantas Hidroeléctricas", en relación con la presencia de un funcionario en la operación de las plantas que sea miembro de estas brigadas. Con base en los resultados obtenidos del análisis efectuado, coordinar con el funcionario encargado de las brigadas de emergencias los aspectos que correspondan para su aplicación.**

## ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

### 1. Mantenimiento a subestaciones

Proceso: distribución de la energía eléctrica. Subproceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Actividad: gestionar el mantenimiento electromecánico a las subestaciones. Alcance: subestaciones Lindora, Sabanilla, El Este, Heredia, San Miguel, Barba y Patio Interruptores Proosati).

**Nota 1001-0298 enviada el 30 de agosto de 2016**

**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 a subestaciones, la ejecución del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos eléctricos y electromecánicos de potencia; la seguridad física e higiene de las instalaciones; los procedimientos y normativa que regulan la ejecución de los mantenimientos, el funcionamiento del sistema de monitoreo y control de las protecciones; los recursos disponibles y la supervisión del trabajo de campo efectuado; las inspecciones de calidad y el control sobre la resolución de las averías que se presentan en las subestaciones y la elaboración de informes de rendición de cuentas.

#### CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que las dependencias encargadas de gestionar el mantenimiento electromecánico a las subestaciones de Lindora, Sabanilla, El Este, Heredia, San Miguel, Barba y Patio Interruptores Porrosati, disponen de mecanismos e indicadores de gestión que facilitan la medición de la eficiencia, eficacia y economía de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

### 2. Administrar y construir el sistema de distribución

Proceso: distribución de la energía eléctrica. Subproceso: ejecutar ampliaciones al sistema de distribución. Actividades: construir, operar y monitorear y analizar el comportamiento del sistema de distribución eléctrico. Alcance: red eléctrica aérea y subterránea.

**Nota 1001-0403 enviada el 13 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados sobre los planes de expansión de la red de distribución eléctrica, la aplicación de la normativa jurídica y técnica, la evaluación ex-post a los proyectos finalizados, el estado físico y técnico de la red de distribución, el nivel de tensión de las líneas y el plan de desarrollo de calidad de energía distribuida, el funcionamiento adecuado de los equipos de monitoreo y medición, el recuento de materiales del proceso constructivo, la integración al proyecto Reconstrucción Integral de Distribución Eléctrica (RIDE) del resultado de los estudios de ingeniería ejecutados en la reconstrucción de

líneas en Coronado y Alajuelita.

#### RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

**Considerando que existen etapas actuales y futuras por desarrollar según El proyecto "Reconstrucción Integral de la Infraestructura de Distribución Eléctrica" (RIDE), es conveniente que la jefatura del Área Ejecución de Proyectos Empresariales lleve a cabo una supervisión continua y oportuna para que los funcionarios encargados de estos proyectos, ejecuten el proceso de la evaluación posterior (ex-post) una vez finalizado los mismos; en cumplimiento a lo establecido en el punto 5.3 del Manual para la Planificación y Administración de Proyectos.**

### ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

#### 1. Aplicación del pliego tarifario

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: facturar. Actividades: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario. Alcance: Área Administración del Sistema Comercial.

**Nota 1001-0266 enviada el 15 de julio de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de las tarifas autorizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), mediante la resoluciones publicadas en las Gacetas: N° 187 del 25-09-2015, N° 247 del 21-12-2015 y N° 62 del 31-03-2016.

#### CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que en el Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables y en el Proceso Administración del Sistema Procesamiento Comercial, se actualizaron correctamente las modificaciones tarifarias en el SIPROCOM, con base en las tarifas autorizadas por la ARESEP que fueron publicadas en las Gacetas: N° 187 del 25-09-2015, N° 247 del 21-12-2015 y N° 62 del 31-03-2016. Asimismo, fueron aplicadas correctamente en la facturación de los servicios eléctricos de los clientes.

#### Aplicación del pliego tarifario

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: facturar. Actividades: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario. Alcance: Área Administración del Sistema Comercial.

**Nota 1001-0332 enviada el 30 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la aplicación de las tarifas autorizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), mediante la resolución publicada en la Gaceta: N° 106 del 27-06-2016.

### **CONCLUSIÓN**

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que en el Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables y en el Proceso Administración del Sistema Procesamiento Comercial, se actualizó correctamente la modificación tarifaria en el SIPROCOM, con base en las tarifas autorizadas por la ARESEP que fueron publicadas en la Gaceta: N° 106 del 27-06-2016.

## **2. Atención al cliente en ventanilla**

Proceso: gestión de la comercialización. Subprocesos: recibir y analizar requerimientos. Actividad: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Unidad Sucursal Central; Agencia Metropolitana; Área Gestión Social.

### **Nota 1001-0323 enviada el 27 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad de atender al cliente en ventanilla; la aplicación de las Leyes 7600 (discapacidad), 8220 (protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y 7935 (persona adulta mayor); la actualización de los trámites de las solicitudes de servicio en el SIPROCOM; la confección de convenios, arreglos y prórrogas de pago; las denuncias por hurto de energía y cables directos; el reclamo de los clientes por daños a artefactos eléctricos con responsabilidad civil.

También se revisaron los trámites de exclusión de la tarifa residencial horaria; la anulación de solicitudes; los cambios a otras tarifas; el retiro de medidor y cables; la reconexión y desconexión por trabajos internos; así como la exoneración del impuesto de ventas y de renta; la existencia de programas de capacitación; la continuidad del servicio; la atención de las inconformidades que plantean los clientes sobre los servicios que se le brindan y la preparación de informes de rendición de cuentas.

### **RECOMENDACIONES**

*(procesos de control)*

**1) Definir las acciones que se aplicaran para implementar un mecanismo de control, que permita supervisar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 57. Reclamos por daños, de la Norma Técnica Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en Bajo y Media Tensión (AR-NT-SUCOM) emitida por la ARESEP el 05-05-15 y del punto 3) del documento Requisitos para presentar un reclamo por daños a equipo o artefacto eléctrico**

emitido por la Dirección Comercialización el 07-09-15. Asimismo, es conveniente, establecer las medidas que se aplicaran en los casos en que se evidencie el incumplimiento de esta normativa por parte de los funcionarios encargados de esta labor.

*(procesos de control)*

**2) Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo, la oficialización de la encuesta "Evaluación de la Atención de Inconformidades en la Dirección Comercialización", con el fin que se aplique y se disponga de información sobre las inconformidades de los clientes en relación con el servicio en ventanilla. Es conveniente, una vez oficializada comunicar al personal que corresponda la debida aplicación.**

*(procesos de control)*

**3) Coordinar con la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, las acciones que se deben aplicar para normalizar la información que se debe incluir en el documento "Trámites por Denuncias de Hurto de Energía" presentados por los clientes en la Unidad Sucursal Central y Agencia Metropolitana, para que sean atendidos oportunamente en el Área Recuperación de Energía.**

*(procesos de control)*

**4) Coordinar con el Proceso Capacitación, la planificación de un programa de capacitación para las personas funcionarias de la Unidad Sucursal Central y Agencia Metropolitana, relacionado con los servicios que se le brindan al cliente, que permita garantizar la competencia e idoneidad del personal que atiende en ventanilla.**

### **3. Administración de inventarios**

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: administración y aprovisionamiento de los bienes y servicios. Actividad: contratar bienes y servicios. Alcance: administración de los inventarios en las bodegas de las Unidades Sucursal Central, Escazú, Heredia.

#### **Nota 1001-0355 enviada el 26 de octubre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la Administración de los inventarios en las bodegas de las Unidades Sucursal Central, Escazú y Heredia, el movimiento de los materiales y repuestos, los materiales obsoletos y defectuosos, la ejecución de inventarios físicos, el proceso de despacho de materiales, el registro de la entrada y salida de los materiales, el control de los sobrantes de cable en la instalación de medidores, la seguridad de la infraestructura y los dispositivos de seguridad instalados, la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas.

## RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) Definir las acciones correspondientes para llevar a cabo la revisión y actualización del procedimiento "Recepción, Custodia y Entrega de Materiales en las Bodegas de la Dirección Comercial", que permita controlar la recepción, custodia y entrega de los materiales que se realiza en las bodegas de la Dirección Comercialización.**

*(proceso de control)*

**2) Aplicar las acciones correspondientes para que las bodegas de la Unidad Sucursal Heredia y la Unidad Sucursal Central, dispongan de los dispositivos de seguridad para proteger los materiales custodiados contra pérdida y su uso irregular.**

#### **4. Solicitudes de servicios trifásicos de medición**

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: ejecutar solicitudes de servicio. Actividades: instalar e inspeccionar sistemas trifásicos de medición, actualizar los datos en el sistema SIPROCOM. Alcance: Área Administración de la Energía de Altos Consumidores.

**Nota 1001-0356 enviada el 26 de octubre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad de inspeccionar e instalar sistemas trifásicos en el Área Administración de la Energía de Altos Consumidores, la actualización de los datos de las solicitudes en el SIPROCOM, el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad, la atención oportuna de las averías y solicitudes de servicio, la utilización del plano de ubicación geográfica, el manejo y control de los sellos en la instalación de los medidores, la reprogramación de las solicitudes no ejecutadas por responsabilidad del cliente, las posibles manipulaciones de corriente por entes externos, el avance de los proyectos de instalación de medidores, el control de los equipos entregados e instalados por clientes externos, la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas.

## RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

**1) El Área Administración de la Energía de Altos Consumidores debe efectuar el seguimiento oportuno de los aspectos indicados por los Técnicos de Campo en el formulario "Inspección de Sistemas Primarias y Secundarias" (F-375) en relación con el desequilibrio de carga y aplicar las acciones que correspondan para subsanar las situaciones reportadas; en cumplimiento con el artículo número 11 "Ajuste por desequilibrio de carga" de la Norma Técnica "Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión" (AR-NT-SUCOM). Asimismo, definir las medidas que serán aplicadas para atender los aspectos detallados en el Anexo N° 1 de este informe.**

*(procesos de control)*

**2) Analizar los resultados del informe 4321-0138 del 17-12-15 emitido por el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica y determinar las acciones que se consideren necesarias para cumplir con la aprobación de todo trámite de entrega de materiales a clientes externos.**

*(procesos de control)*

**3) Ejercer la supervisión continua para controlar el cumplimiento de la directriz emitida por la jefatura de la Unidad de Soporte Gerencial en la nota 4201-0181 del 06-11-15. Tomar las acciones necesarias en caso del incumplimiento de lo establecido en esta directriz.**

*(procesos de control)*

**4) Establecer un control para el manejo eficiente de los sellos que utilizan los técnicos de campo en la instalación de los medidores trifásicos de medición.**

*(procesos de control)*

**5) Ejercer una supervisión eficiente y oportuna que controle el cumplimiento de la aplicación del Artículo 22 de la Norma Supervisión del Uso, Funcionamiento y Control de Medidores de Energía Eléctrica (AR-NT-SUMEL), en relación con el manejo y control de sellos.**

*(procesos de control)*

**6) Efectuar un análisis para determinar la viabilidad de que el sistema SIPROCOM, cuente con un control que relacione los sellos entregados a los funcionarios técnicos de campo; encargados de ejecutar los trámites por servicio nuevo trifásico con los que se encuentran instalados en el terreno. Asimismo, mientras se lleva a cabo esta actividad, es conveniente que cada funcionario incluya en el apartado de observaciones de los trámites por servicios trifásicos, los números de los sellos utilizados en la conexión del medidor.**

## **5. Proyectos para grandes consumidores**

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: proyectos para grandes consumidores. Actividad: desarrollar proyectos para grandes consumidores. Alcance: Área Administración de la Energía Altos Consumidores.

**Nota 1001-0405 enviada el 13 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad de atender clientes estratégicos, la aplicación de la normativa interna vigente, el control de los clientes potenciales, las actividades ejecutadas por los asesores de servicio en relación con los clientes nuevos, los requerimientos y necesidades de los clientes, la atención oportuna de los trámites por solicitudes planteadas por los clientes (cambio tarifario, cambio de

transformadores privados, desconexiones eléctricas, mantenimiento de red, mantenimiento de transformadores, servicio rime web, reportes de averías, alquiler de transformadores, estudios de ingeniería, entre otros). La atención de los servicios adicionales (curva de carga del medidor, rime web y las charlas de facturación), las asesorías energéticas y ambientales, la retroalimentación por parte de los clientes, las acciones que se están llevando a cabo para controlar la pérdida de clientes ubicados en zonas que limitan con otras empresas distribuidoras de electricidad y la elaboración de informes de rendición de cuentas.

## RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

**1) Definir y tomar las acciones correspondientes, para la aprobación de la normativa interna (*procedimientos, guías e instructivos*) que se utilizan para controlar y llevar a cabo las actividades que se ejecutan en el Área Atención Clientes Estratégicos. Una vez concluida esa labor, enviar esta documentación al Proceso Análisis Administrativo para su oficialización.**

*(procesos de control)*

**2) Es conveniente que en el Área Atención Clientes Estratégicos, los asesores de servicios actualicen oportunamente en el registro de solicitudes a clientes del SIPROCOM, la fecha real de conclusión de los trámites atendidos. Asimismo ejercer la supervisión para asegurar información confiable, oportuna y útil.**

*(procesos de control)*

**3) Establecer los requisitos que deben cumplir los clientes para formar parte de la cartera de Clientes Estratégicos que atiende esta dependencia.**

*(procesos de control)*

**4) Valorar la viabilidad de que los funcionarios que atienden a los clientes potenciales que serán catalogados como estratégicos, tengan acceso al sistema SIPROCOM para que puedan generar trámites por solicitudes de servicios nuevos y otros requeridos por los clientes. Con base en los resultados obtenidos, definir los perfiles, roles y niveles de privilegio a que tendrán acceso estos funcionarios, así como establecer las medidas que se aplicaran para que reciban la respectiva capacitación.**

## ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

### **1. Proyectos de generación**

Procesos: generar y comprar energía eléctrica. Subproceso: producir energía eléctrica. Actividades: gestionar la ingeniería de los proyectos de generación; construir proyectos de generación. Alcance: Proyecto Hidroeléctrico Ventanas (reconstrucción), proyecto de energía fotovoltaica (planificación).

**Nota 1001-0297 enviada el 30 de agosto de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios

## **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la reconstrucción del Proyecto Hidroeléctrico Ventanas (en adelante PH Ventanas) y la planificación del Proyecto de energía fotovoltaica en atención a la normativa técnica que los regula , soporte técnico, monitoreo de la calidad, especificaciones técnicas, instalación de equipos, supervisión, las responsabilidades y funciones de los interesados del proyecto, la participación de la Unidad de Tecnologías de Información, el avance de las obras y la aplicación del reglamento de generación distribuida.

## **CONCLUSIÓN**

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que las dependencias encargadas de la etapa de ejecución del proyecto Hidroeléctrico Ventanas (reconstrucción) y de planificación del proyecto de Energía Fotovoltaica promovidos por la CNFL, están cumpliendo con la normativa técnica y jurídica aplicable en el desarrollo de estas etapas.

## **ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN**

### **ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA**

#### ***1. Solicitudes de servicios monofásicos de medición***

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: ejecutar solicitudes de servicio. Actividades: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición, actualizar los datos en el sistema SIPROCOM; atender averías menores. Alcance: Unidades Sucursal Heredia, Sucursal Escazú.

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión que se lleva a cabo con la ejecución de las solicitudes de servicio monofásicos de medición (Unidades Sucursal Escazú, Sucursal Heredia), con el propósito de comprobar si las dependencias encargadas de inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición, de actualizar los datos en el sistema SIPROCOM y de atender averías menores, disponen de mecanismos para controlar que estas actividades se realicen de conformidad con los aspectos definidos en los documentos correspondientes y en la normativa aplicable.

### **ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS**

#### ***1. Transporte eléctrico***

Proceso: gestionar la eficiencia energética. Subproceso: desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables. Actividades: investigar y aplicar tecnologías renovables en transporte, desarrollar el transporte autónomo, desarrollar el transporte masivo. Alcance: Proceso de Transporte Eléctrico.

## **OBJETIVO**

Analizar la gestión administrativa y operativa que se lleva a cabo con el desarrollo de los programas de transporte con tecnologías renovables (Proceso de Transporte Eléctrico), con el propósito de comprobar si la dependencia encargada de investigar y aplicar tecnologías renovables en transporte, desarrollar el transporte autónomo y desarrollar transporte masivo, dispone de mecanismos e indicadores de gestión, para determinar la eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de estas actividades, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

## **ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

### **1. Administración de inventarios**

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: administración y aprovisionamiento de los bienes y servicios. Actividad: contratar bienes y servicios. Alcance: administración de inventarios en las bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados; Área Transportes y Taller.

## **OBJETIVO**

Evaluar la gestión llevada a cabo con la administración y aprovisionamiento de los bienes y servicios, con el objetivo de comprobar si las dependencias encargadas de la administración de los inventarios en las bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados; Área Transportes y Taller, disponen de mecanismos para controlar que estas actividades se realicen de conformidad con los aspectos definidos en los documentos correspondientes y en la normativa aplicable.

## **ÁREA GERENCIAL**

### **1. Pérdidas técnicas y no técnicas**

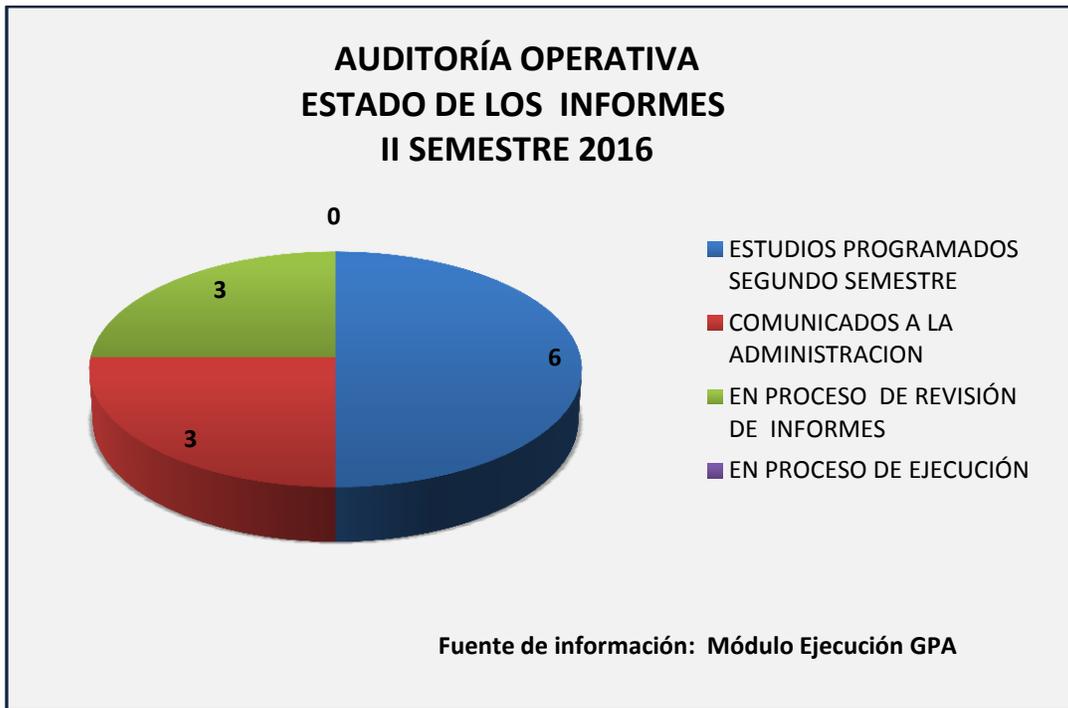
Proceso: gestión gerencial. Subproceso: realizar la gestión de las pérdidas. Actividad: controlar pérdidas comerciales. Alcance: Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía.

## **OBJETIVO:**

Analizar la gestión administrativa y operativa que se lleva a cabo con el control de las pérdidas técnicas y comerciales, con el propósito de comprobar si la dependencia encargada (Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía); dispone de mecanismos e indicadores de gestión, para determinar la eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de estas actividades, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen en este segundo semestre, de los seis servicios de auditoría programados en la Auditoría Operativa tres (50%) se encuentran en proceso de revisión del informe y tres (50%) fueron comunicados a la administración. *No obstante, en este semestre se comunicaron seis de los siete estudios programados en el primer semestre.*

A continuación se presenta gráficamente:



## ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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:

### ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

#### 1. Mantenimiento de plantas hidroeléctricas

**Nota 1001-0409 enviada el 14 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
----------------------

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso, fue atendida.
--

#### 2. Generación de energía eléctrica

**Nota 1001-0412 enviada el 15 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
----------------------

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en
---

proceso, continúa en esa misma situación.

#### **RECOMENDACIÓN**

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.

#### **SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)**

**El procedimiento "Operación y paro en condiciones normales de las plantas hidroeléctricas", aún no ha sido actualizado.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**La jefatura de la Unidad de Operación de Plantas de generación, en correo electrónico del 05-12-2016 manifestó lo siguiente:**

*"...la documentación de plantas fue enviada en su momento según el programa establecido para este propósito por Análisis Administrativo, cumplido el plazo de revisión por análisis, entramos a una segunda etapa que consiste en verificar los distintos documentos con el fin de que queden ya depurados, esto está previsto para la última semana de Enero 2017".*

### **ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA**

#### **1. Administrar el sistema de alumbrado público**

**Nota 1001-0411 enviada el 15 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Alumbrado Público

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior 2 se reportaron que estaban en proceso y 1 como pendiente, fueron atendidas.

### **ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA**

#### **1. Facturación, distribución y recaudación**

**Nota 1001-0406 enviada el 13 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso, fueron atendidas.

#### **2. Atención al cliente en agencia virtual**

**Nota 1001-0407 enviada el 14 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó como pendientes, fueron atendidas.
---

### **3. Recaudación y gestión de la morosidad**

**Nota 1001-0001 enviada el 05 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso, fueron atendidas.
--

### **4. Facturación, Distribución y Recaudación (Sistemas de Medición Colectivos - SMC)**

**Nota 1001-0030 enviada el 16 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización de la Energía

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

De 18 recomendaciones formuladas, 16 fueron atendidas y 2 están en ese proceso.
---

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

Es conveniente actualizar el "Manual de procedimientos de la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo". Una vez concluida esa labor, solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de este documento.
--

<b>SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)</b>
--------------------------------------

<b>Se determinó que la Dirección Comercialización, definió las acciones que se aplicarían para actualizar el "Manual de procedimientos de la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo". Sin embargo, se comprobó que estas acciones a la fecha del estudio del seguimiento se encuentran en proceso de ejecución.</b>
--

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN</b>
--

<b>En correo electrónico del 13-01-17 el asistente de esta dependencia manifestó:</b>
---

*"Con la autorización del Sr. Adan Marchena López, Director ai. Dirección Comercialización y con respecto a su consulta le indico lo siguiente:*

*1- Por parte de la Dirección Comercialización se nombró al Sr. Juan Carlos Solano para la coordinación y revisión de aquellos procedimientos de las áreas de atención al cliente relacionadas con la Gestión Social y Cobro administrativo.*

*2- Se ha iniciado con la revisión de la documentación con que se cuenta en estas áreas.*

*3- Como parte de esta revisión se ha involucrado asesores jurídicos para apoyarse en ellos y ver las consideraciones legales.*

*4- El proceso de revisión, actualización y posterior trámite de envió para su debida aprobación, conllevara un periodo de unos seis mes. (Fecha aproximada de culminación*

finales de julio 2017)”.

#### **RECOMENDACIÓN**

Es conveniente coordinar con la Unidad Talento Humano, la elaboración de un documento que contenga el perfil (detalle del puesto, funciones, tareas asociadas, requisitos, capacitación etc.) que deben cumplir los funcionarios que ejecutan labores en el puesto de Gestor Social en la Dirección Comercialización de la Energía. Asimismo, efectuar las acciones que correspondan para que este documento sea aprobado y oficializado por las instancias que correspondan.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Mediante la Nota 4001-0299 del 08-12-16, el Subdirector de la Dirección Comercialización le solicita a la jefatura de la Dirección Administración y Finanzas considerar los aspectos que deben cumplir los funcionarios que ejecutan labores en el puesto de Gestor Social. No obstante, las acciones que se aplicaran para atender esta recomendación a la fecha del seguimiento se encuentran en proceso de ejecución.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 12-01-17 la jefatura de la Dirección Administración y Finanzas manifestó lo siguiente:**

*“...en atención a las recomendaciones del Estudio de Auditoría Número 1001-099-2016, con fecha 6 de abril del 2016 sobre el Perfil del Puesto para Gestor Social en las Sucursales, de la Dirección de Comercialización; se le solicita evaluar e implementar la siguiente recomendación:*

*N) Perfil del Puesto. Acción 01 “La elaboración de un documento que contenga el perfil (detalle del puesto, funciones, tareas asociadas, requisitos, capacitación etc.) que deben cumplir los funcionarios que ejecutan labores en el puesto de Gestor Social en la Dirección de Comercialización de la Energía. Asimismo efectuar las acciones que correspondan para que documento sea aprobado y oficializado por las instancias que correspondan. “Se da plazo a Febrero 2017 para que informe a esta Dirección de las gestiones tomadas”.*

## **ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS**

### **1. Conservación de la energía eléctrica**

**Nota 1001-0408 enviada el 14 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso, 1 fue atendida y 1 continúa en esa misma situación.

...

<b>RECOMENDACIÓN</b>
2) Efectuar las acciones que correspondan para llevar a cabo el retiro de los activos que fueron determinados por el Área Eficiencia Energética mediante el "Reporte Preliminar para el Retiro de Activos de la Casa Autosuficiente". Establecer un mecanismo de seguimiento que controle el cumplimiento oportuno de esta actividad.

<b>SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)</b>
<b>La jefatura del Área Eficiencia Energética está aplicando acciones para realizar el retiro de los activos que fueron determinados mediante el "Reporte Preliminar para el Retiro de Activos de la Casa Autosuficiente". Sin embargo, se comprobó que estas acciones continúan en proceso de ejecución.</b>

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN</b>
<b>En correo electrónico del 29-11-16 la jefatura del Área Eficiencia Energética manifestó lo siguiente:</b>  <i>"...El retiro de equipos está muy avanzado pero hemos tenido que posponer el movimiento del último equipo ya que tenemos trabajos contratados por clientes que deben terminarse para este año por estar ligados a los presupuestos respectivos. Más bien, debemos agregar a la lista de clientes, el PIMA que nos contrató un estudio del sistema eléctrico y que debe entregarse antes de que termine el año. Por lo que el movimiento del equipo lo estaríamos reprogramando para principios del próximo año".</i>

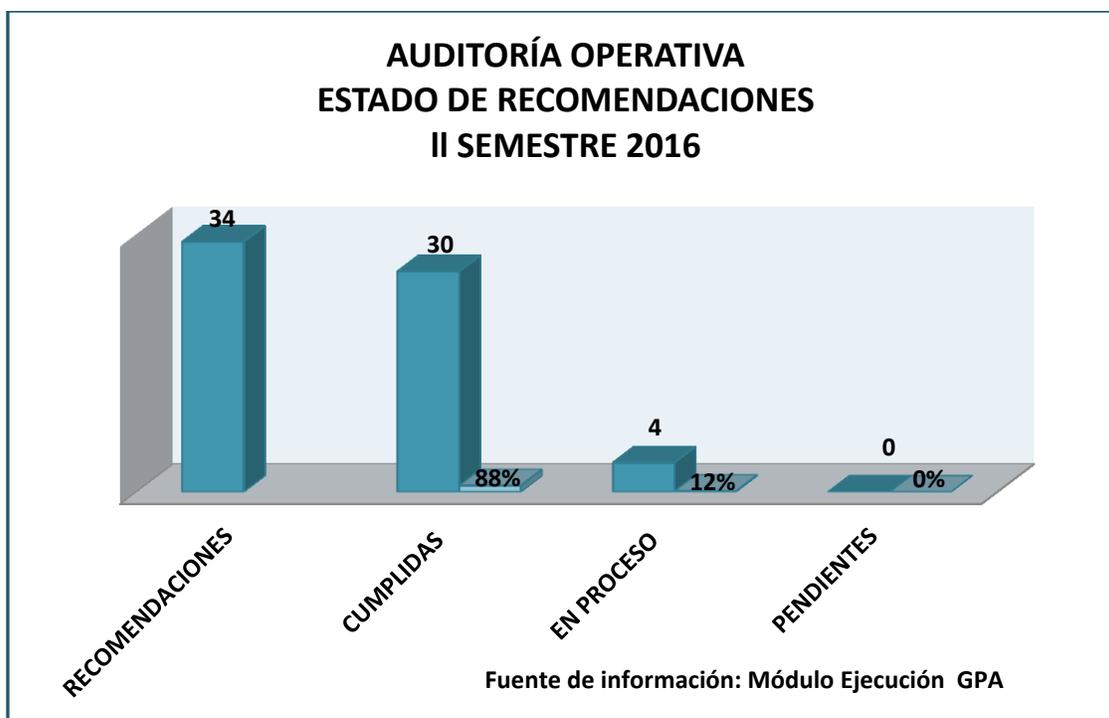
## **2. Desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables**

**Nota 1001-0002 enviada el 06 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Proceso Transporte Eléctrico

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
Las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso, fueron atendidas.

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 34 recomendaciones, 30 (88%) fueron cumplidas y 4 (12%) se encuentran en proceso de aplicación, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso de aplicación:

AUDITORÍA OPERATIVA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO AL 31-12-16						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0157	28/05/2016	Generación de la Energía	1	1	-	Si
1001-0063	05/02/2016	Estrategia y Desarrollo de Negocios	1	1	-	Si
1001-0099	16/03/2016	Comercialización de la Energía	2	2	-	Si
<b>Total</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>Si</b>

### 3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN

#### ÁREA ESTRATEGÍA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

##### **1. Mantenimiento a los sistemas automatizados de información**

Procesos: dotar, operar y mantener la Infraestructura de TIC. Subproceso: dotar de sistemas automatizados de información. Actividades: mantener sistemas de información automatizados, operar y dar mantenimiento al sistema, dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH).

**Nota 1001-0404 enviada el 13 diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

<b>PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS</b>
---------------------------------------

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados en la administración del Sistema de información de Recursos Humano (en adelante SIRH); la definición y documentación de los requerimientos de seguridad en el sistema; dependencia del recurso humano; coordinación entre los respectivos administradores para la gestión integral de mantenimientos preventivos y correctivos; funcionalidad del sistema y las gestiones sobre la administración de riesgos del sistema en relación con la información que ingresa, se procesa y produce.
--

<b>RECOMENDACIONES</b>
------------------------

*(proceso de control)*

**1) Tomar las provisiones necesarias para que se cuente con un Administrador del SIRH sustituto calificado que releve al titular en su ausencia, garantizando continuidad del sistema. Asimismo, es conveniente comunicarle a los usuarios del SIRH el nombre de la persona funcionaria asignada.**

*(proceso de control)*

**2) Supervisar la aplicación efectiva y eficiente del procedimiento establecido sobre "Gestión de Mantenimiento de los Sistemas de Información" para llevar a cabo la labor de administración de los mantenimientos preventivos y correctivos del sistema SIRH.**

*(proceso de control)*

**3) Identificar las razones por las cuales existen inconsistencias en la información relacionada con la atención de mantenimiento y soporte al SIRH, responsabilidad del Administrador del SIRH y la encargada del Proceso de Sistemas de Información de Áreas de Soporte (PSIAS) de la UTIC. Con base en los resultados, establecer acciones para subsanar esas diferencias para brindar los servicios de mantenimiento y soporte en un tiempo razonable.**

*(proceso de control)*

**4) Remitir a la jefatura de la UTIC el documento de evaluación de la funcionalidad del sistema denominado "Informe sobre el SIRH", para obtener el criterio técnico, las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Asimismo, es conveniente, establecer las medidas necesarias para dar el seguimiento a las acciones que se definan en relación con la funcionalidad del SIRH.**

*(proceso de riesgo)*

**5) Ejercer una supervisión constante sobre la actualización de los riesgos de la administración del SIRH, con el fin de establecer las medidas necesarias para minimizar el riesgo de ocurrencia, garantizar un rendimiento eficiente y de mejora continua de los servicios que brinda el sistema.**

## **ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN**

### **ÁREA ESTRATEGÍA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS**

#### ***1. Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (redes y servidores)***

Procesos: dotar, operar y mantener la infraestructura de TIC. Subprocesos: dotar y mantener infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Actividades: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación; mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. Alcance: Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI.

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión que se lleva a cabo con la implementación de infraestructura en TIC, con el propósito de comprobar si las dependencias encargadas de implementar y brindar mantenimiento a la infraestructura de tecnologías de información y comunicación en redes y servidores, disponen de soluciones ágiles y de amplio alcance que garanticen razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información y comunicación, observando la normativa relacionada con las tecnologías de información y comunicación aplicable y las sanas prácticas.

#### ***2. Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (Sitio Alternativo)***

Procesos: dotar, operar y mantener la infraestructura de TIC. Subprocesos: dotar y mantener de infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Actividades: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación; mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. Alcance: Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI.

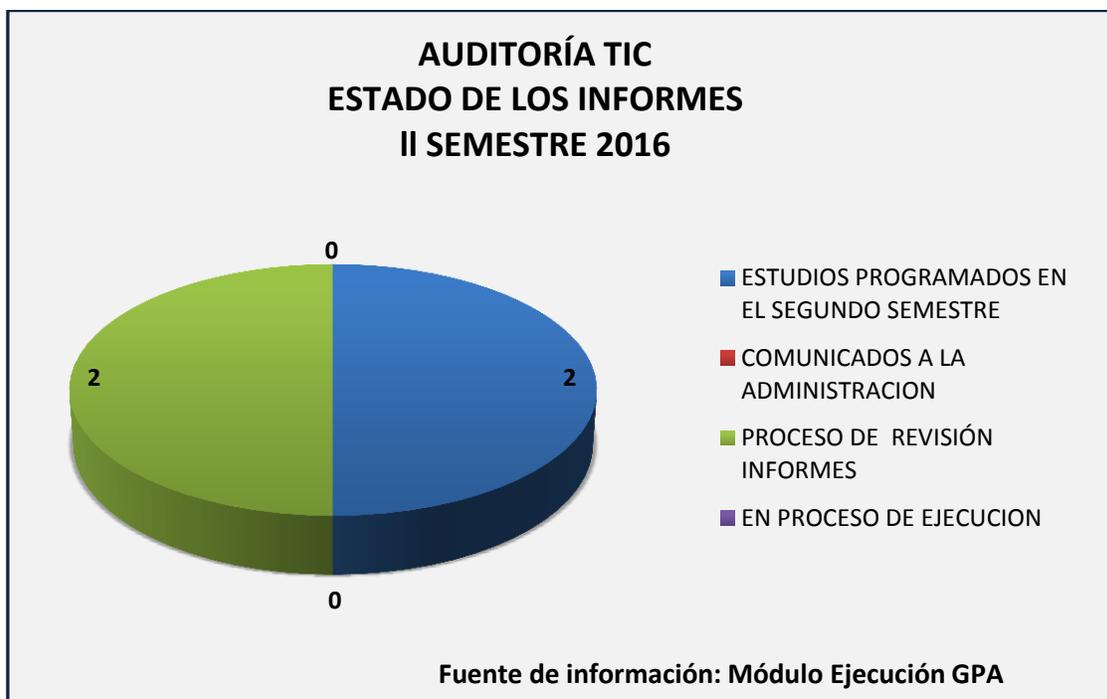
#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión que se lleva a cabo con la implementación de infraestructura, con el propósito de comprobar si las dependencias encargadas de implementar y brindar mantenimiento a la infraestructura de tecnologías de información y comunicación en relación con el Sitio Alternativo, disponen de soluciones ágiles y de amplio alcance que

garanticen razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información y comunicación, observando la normativa relacionada con las tecnologías de información aplicable y las sanas prácticas.

En resumen en este segundo semestre, los dos (100%) estudios de auditoría programados en la Auditoría de Tecnologías de Información, se encuentran en proceso de revisión del informe.

A continuación se presenta gráficamente:



## ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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:

### ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

#### 1. Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (SIGEL)

**Nota 1001-0390 enviada el 13 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS
----------------------

La recomendación formulada en el informe anterior, se encuentra en proceso de
---

aplicación.

#### **RECOMENDACIÓN**

Registrar la información en el SIGEL de manera oportuna y veraz, de forma que se asegure el control y seguimiento del cumplimiento de las "Directrices para la Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información Geográfica - Eléctrica". Es conveniente incorporar en los informes mensuales sobre "Aseguramiento de la Calidad de la Información" que se remiten al Proceso SIGEL, las razones que ocasionan que la actualización de la información no se atienda según las regulaciones establecidas por la Administración.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se verificó evidencia documental en relación con el registro oportuno y veraz de la información de estos casos a partir del mes de setiembre del 2016. Sin embargo, para los casos anteriores a esta fecha y para los estudios de ingeniería del Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones (SCRI) correspondientes a ser atendidos por el Área de Infocomunicaciones, no se localizó documentación que respalde lo ejecutado al respecto.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

La encargada de remitir los informes mensuales por parte del SIGEL, suministró bitácoras de reunión Nos. 01 y 02 del 28-01-16 y 02-03-16 respectivamente; así como la efectuada el 13-10-16 que respalda las actividades que se han realizado orientadas a la capacitación y coordinación con estos funcionarios para solventar los aspectos en detalle.

Asimismo, en nota 2820-0051-2016 del 14-12-16 la Jefatura del Área de Infocomunicaciones manifestó lo siguiente:

*"...desde que asumo como jefe del Área el 9 de mayo de este año, se generan acciones y coordinaciones para atender los estudios de ingeniería y en específico la tarea de georeferenciación. El Área Infocomunicaciones no cuenta con el recurso para atender la tarea de georeferenciación. Por este motivo se coordina el apoyo del Proceso Gestión de Servicios que capacita personal de dicho proceso y se comienza a atender satisfactoriamente dicha tarea a partir de setiembre del presente año."*

*"... Para atender los estudios pendientes de georeferenciación, el Proceso Gestión de Servicios capacita un funcionario más y el Área de Infocomunicaciones realizará un ajuste de funciones a partir de enero 2017, de modo que en seis meses se tengan al día dichos estudios."*

## **2. Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (SIGEL)**

**Nota 1001-0389 enviada el 22 de noviembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las dos recomendaciones formuladas en el informe anterior, fueron atendidas.

### **3. Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (SMCPEP Y SCLSP)**

**Nota 1001-0402 enviada el 13 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área Protecciones y Automatización

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las cuatro recomendaciones formuladas en el informe anterior, fueron atendidas.
---

### **4. Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (SCLSP)**

**Nota 1001-0416 enviada el 16 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área de Infocomunicaciones

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las dos recomendaciones formuladas en el informe anterior, se encuentran en proceso de aplicación.
--

<b>RECOMENDACIONES</b>
------------------------

1) Realizar un estudio sobre la viabilidad y conveniencia de implementar la "Segregación de Redes" en todos los Sistemas Locales de Plantas (SCADA's), para comunicar el Sistema de Control Local de Subestaciones y Plantas (SCLSP) a la red empresarial, bajo esquemas que garanticen su seguridad operativa. Es conveniente considerar como base el diseño implementado con el Sistema de Automatización y Administración de la Distribución (SAAD) del Centro de Control de Energía) para llevar a cabo esta actividad.
---

2) Coordinar las acciones que correspondan en el Área de Info-comunicaciones entre el Proceso Servicios de Administración de Red y el Proceso Servicios de Conectividad de Red de Info-comunicaciones, para que se realicen todas las actividades pertinentes sobre la Gestión de Administración de Red en el Área de los Centros de Control de las Plantas.
--

<b>SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)</b>
---

<b>En el documento "Cronograma de seguimiento para estudio de segregación de redes en plantas y subestaciones" y el archivo "Visitas a plantas 2017", se evidencia las acciones que se están realizando para llevar a cabo el análisis de la viabilidad y conveniencia de implementar la "Segregación de Redes" en todos los Sistemas Locales de Plantas (SCADA's) y la coordinación de las acciones pertinentes sobre la Gestión de Administración de Red en el Área de los Centros de Control de las Plantas. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no se ha concluido con todas actividades definidas en el cronograma en detalle, algunas están programadas a ser ejecutadas en el 2017.</b>
--

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES</b>
---

En correo del 28-11-16 la Jefatura del Área de Infocomunicaciones manifestó lo siguiente:
---

<i>"...En el 2016 se visitaron 3 Plantas (Eólico Valle Central, PH Brasil y PH Balsa Inferior),</i>
---

el resto de las plantas se visitaran en el primer semestre del 2017.

"...Para el año 2017 se estarán realizando vistas a las demás plantas, levantamiento de inventarios y la ejecución de la segregación de redes. Tal como se indica en el archivo adjunto "Cronograma de actividades - AUD Estudio de segregación de redes", la ejecución de tareas y el cumplimiento de las fechas queda sujeto a disponibilidad de transporte, recurso humano y la aprobación del presupuesto de inversión 2017".

## **5. Gestión de teletrabajo**

**Nota 1001-0008 enviada el 09 de enero de 2017**

**DIRIGIDO:** Área Desarrollo Humano

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se encuentra en esa misma condición.

### **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.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

Mediante las notas 2100-0258, 2100-0346, 2602-0022, 2602-0075 del 06-07-16, 30-9-16, 07-07-16 y 18-10-16, emitidas por las Jefaturas del Proceso Análisis Administrativo y Área Desarrollo Humano respectivamente; se remitieron las acciones efectuadas para actualizar y oficializar el documento "Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo". No obstante; como parte del proceso de actualización se requiere el análisis legal de la documentación; a la fecha del seguimiento la Jefatura del Proceso Análisis Administrativo, no ha recibido el criterio legal respectivo, para ser remitida a la Gerencia General para su aprobación y finalmente ser oficializada.

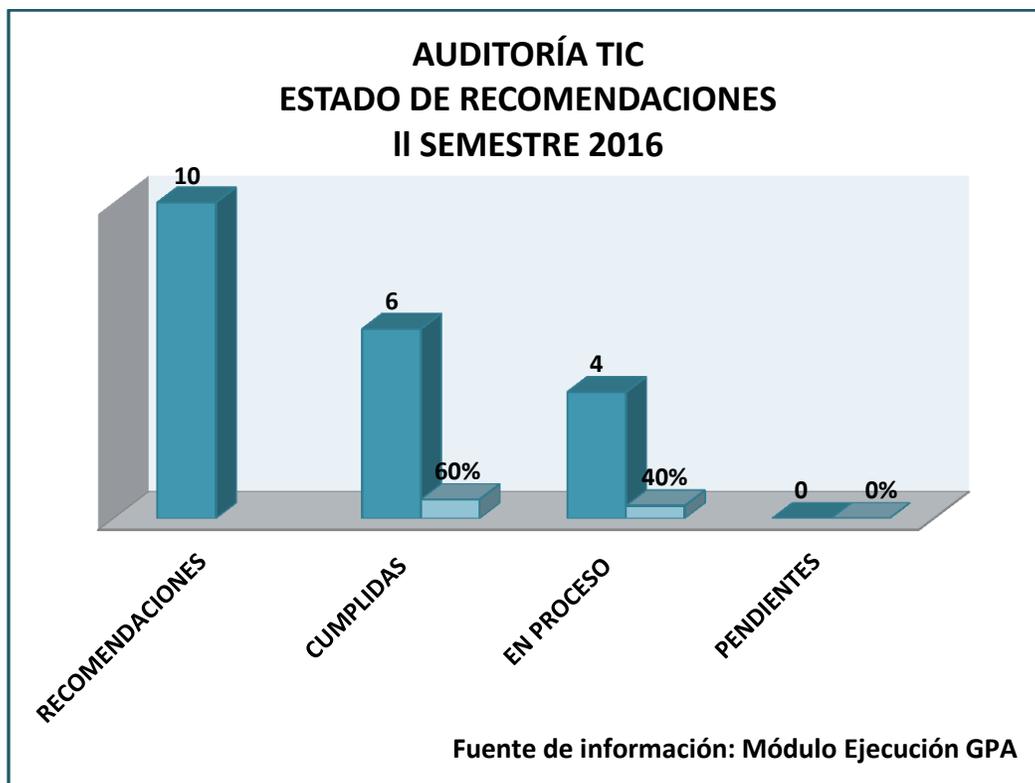
### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo electrónico del 04-01-17 del Proceso Análisis Administrativo le comunicó a la Coordinadora Programa Teletrabajo del Área Desarrollo Humano lo siguiente:

"... se le informa que la documentación relacionada con Teletrabajo, está siendo analizada por la Asesoría Jurídica Institucional, una vez recibido el criterio legal respectivo se trasladará a la Gerencia General para su aprobación y de inmediato se le comunicará a su Dependencia."

Se constató en nota 2100-436 del 13-12-16, que el plazo establecido por el Proceso Análisis Administrativo para recibir respuesta sobre el criterio legal es el 13-01-17.

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 10 recomendaciones, 6 (60%) fueron cumplidas y 4 (40%) se encuentran en proceso de aplicación, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso de aplicación:

<b>AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
<b>RECOMENDACIONES EN PROCESO AL 31-12-16</b>						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0390	23/11/2016	Estrategia y Desarrollo de Negocios	1	1	-	Si
1001-0416	16/12/2016	Estrategia y Desarrollo de Negocios	2	2	-	Si
1001-0008	09/01/2017	Administración y Finanzas	1	1	-	Si
<b>Total</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>Si</b>

### 3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

#### ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACION

##### ÁREA ADMINISTRATIVA

##### 1. Concursos de Adquisición

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios.

**Nota 1001-0338 enviada el 07 de octubre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área Proveeduría Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
--------------------------------

Asuntos relacionados con la contratación de bienes y servicios mediante concursos de adquisición superiores a los ¢100 millones para el periodo comprendido entre el 01-01-2016 y el 31-05-2016.
--

RECOMENDACIONES
-----------------

*(proceso de control)*

**1) Coordinar con la Dirección Administración y Finanzas, la conveniencia de continuar con la elaboración de los informes periódicos de las actividades ejecutadas, para orientar la ejecución eficiente y efectiva de la gestión del APE.**

**2) Registrar en el SIAC las solicitudes de compra rápida N° 2016PP-000565, 569, 570 y 579-ACL, así como revisar si existen otros documentos que no han sido procesados en dicho sistema, para que realicen el ingreso y la validación en el plazo establecido.**

**3) Validar los registros en el SIAC en forma oportuna, ejerciendo una supervisión continua en las personas funcionarias responsables de ejecutar esos registros.**

**Nota 1001-0343 enviada el 12 de octubre de 2016**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
--------------------------------

Asuntos relacionados con la contratación de bienes y servicios mediante concursos de adquisición superiores a los ¢100 millones para el periodo comprendido entre el 01-01-2016 y el 31-05-2016.
--

RECOMENDACIÓN
---------------

*(proceso de control)*

**Valorar la conveniencia de retomar el acuerdo del CA, sobre establecer un período de cuatro meses para que la AI comunique las licitaciones tramitadas por la Gerencia General o mantener la práctica de presentar esa información en el informe de labores semestrales de la AI.**

## **2. Gestión Integral de riesgos.**

Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano.

**Nota 1001-0400 enviada el 12 de diciembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el cumplimiento de las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) emitidas el 01-07-2005. Se procedió a verificar la existencia del Marco Orientador, la Estrategia del Sevri compuesta por las acciones para mantener, perfeccionar y evaluar el GIR así como los responsables de su ejecución, la Política de riesgo institucional que incluye los objetivos de valoración del riesgo, los lineamientos institucionales para el establecimiento de los niveles de riesgo aceptables y la definición de las prioridades de la CNFL.

También se analizó los Informes de índices de gestión que elabora la encargada del GIR a nivel institucional sobre los resultados obtenidos en la aplicación de la metodología de valoración del riesgo en CNFL. Además, se verificó que las personas funcionarias responsables de aplicar el GIR hayan recibido la capacitación requerida en dicho tema, así como que exista una herramienta que apoye la gestión y documentación de la información que utiliza y genera el SEVRI.

### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

**1) Fortalecer la implantación del sistema ERA para apoyar la valoración de los riesgos institucionales, las verificaciones y revisiones que correspondan, a fin de corroborar su efectividad continua, con los recursos humanos y presupuestarios necesarios. Aplicar el seguimiento requerido que le permita a la Administración verificar la ejecución de dicho sistema en un tiempo razonable.**

## **ÁREA ESTUDIO ESPECIAL**

### **1. Administración del Sistema Archivístico Empresarial**

Proceso: gestión estratégica empresarial. Subprocesos: analizar, documentar y custodiar la documentación de los procesos; Actividad: administración del archivo institucional; Alcance: Archivo Institucional.

**Nota 1001-0365 enviada el 30 de noviembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Proceso Análisis Administrativo

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la conservación y seguridad de documentos físicos y electrónicos, cumplimiento de tablas de plazos, conservación de documentos con valor

científico cultural, suficiencia de personal, coordinación interdisciplinaria, proceso técnico archivístico, Reglamento para la gestión documental, febrero 2016, Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202 de 24 de octubre de 1990 y su Reglamento según, Decreto Ejecutivo No. 24023-C de 30 de enero de 1995, directriz cero papel, gestión en el Sistema de Gestión Documental (SIGED) y apoyo del Ente rector.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Solicitar por escrito a la persona encargada de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, la actualización de la ficha del proceso "Administrar el Archivo Institucional"**

**2) Girar instrucciones por escrito a la persona encargada de elaborar la ficha de proceso denominada "Administrar el Archivo Institucional", para que esta se actualice en forma oportuna.**

**3) Incorporar en los índices de gestión que tiene establecido el AC, información que le permita evaluar el cumplimiento de los objetivos, así como incluir en los informes de rendición de cuentas, el análisis y seguimiento realizado a los mismos.**

**4) Establecer los objetivos del AC alineados a los objetivos estratégicos relacionados, así como monitorear su cumplimiento.**

**5) Coordinar con la UTIC, la elaboración de la normativa correspondiente, para el ordenamiento de los documentos en los discos duros, correo electrónico y respaldos periódicos.**

**6) Incluir en el monitoreo realizado a los archivos de gestión por parte del AC, la revisión de documentos electrónicos para verificar la aplicación de la normativa establecida, así como emplear este mecanismo de control en la sala de servidores, para verificar el cumplimiento de medidas de seguridad en la conservación de la información que se mantiene en dicho lugar.**

**7) Girar instrucciones por escrito al responsable de la sala de servidores, para que cumpla con lo que establece la normativa relacionada con la conservación de documentos electrónicos y que proceda a retirar los materiales y equipos que representan algún peligro para el resguardo de los mismos.**

**8) Controlar en los archivos de gestión, en el CEGED y en los depósitos de la AC, la existencia o variación de agentes químicos, biológicos, físicos, ambientales y otros que consideren convenientes, con el propósito de cumplir con la normativa vigente y las prácticas sanas para la conservación de los documentos.**

**9) Ejercer la supervisión requerida en los procesos que se llevan a cabo para custodiar y conservar la documentación, de tal forma que se garantice el cumplimiento de la normativa y las prácticas sanas; así como realizar las acciones necesarias para subsanar la disponibilidad y uso adecuado del mobiliario. Además, analizar si en los restantes archivos de gestión se están presentando las mismas situaciones y de acuerdo con los resultados obtenidos implementar las medidas que correspondan.**

**10) Realizar un estudio técnico de las especificaciones para los espacios de un archivo y de acuerdo con los resultados identificar las deficiencias presentes en el SAE, y aplicar las medidas correspondientes. Además, considerar el flujo documental y analizar la posibilidad de efectuar un análisis, con el propósito de establecer centros de gestión en las dependencias donde se administra y custodia la mayor cantidad de la documentación, por ejemplo las sucursales.**

**11) Analizar la posibilidad de gestionar los recursos necesarios para la creación de los espacios requeridos para la custodia de los documentos.**

**12) Coordinar con el Área Salud y Seguridad Laboral, un estudio técnico para determinar la necesidad de equipos de seguridad en los archivos de gestión del SAE, el cual debe incluir como mínimo cámaras de seguridad, alarma sonora, cierre automático, detectores de humo, luces de emergencia y extintores tipo 3, entre otros y realizar las acciones necesarias para proceder con su instalación en las dependencias que lo requieran.**

**13) Analizar la posibilidad en conjunto con las jefaturas de las dependencias, de reubicar los archivos que están en lugares no convenientes para la seguridad de las personas y de los documentos.**

**14) Determinar de los productos químicos que deben utilizar para controlar las plagas que podrían afectar los documentos que se custodian en el SAE y una vez identificados, comunicarlo al Área Servicios Generales, para que sean incluidos en las especificaciones técnicas del cartel que se utiliza para la contratación del servicio de fumigación y se proceda a verificar el cumplimiento del mismo.**

**15) Analizar la posibilidad de elaborar un esquema de coordinación con las direcciones que permita actualizar oportunamente las TP, así como verificar el cumplimiento de la misma.**

**16) Definir criterios para establecer el plazo de conservación para cada tipo de documento el cual debe considerar al menos los indicados en las Normas UNE ISO 15489-1 en el apartado 9.2 Establecimiento de plazos de conservación. Lo anterior, como prácticas sanas. Además definir las herramientas necesarias para el análisis y comunicarlo a todas las personas relacionadas con la gestión documental.**

**17) Girar instrucciones por escrito a los administradores de los archivos de gestión, solicitando que siempre apliquen las TP que están vigentes.**

**18) Implementar un mecanismo de control que le permita al AC asegurar la preservación de los DVCC, en cuanto al tratamiento, manipulación, condiciones físicas y ambientales, así como la eliminación de plagas en el lugar donde se custodian.**

**19) Coordinar con el Comité y la jefatura de la Auditoría Interna, la selección de los informes de auditoría que se clasificarán como DVCC.**

**20) Seleccionar la muestra de expedientes de funcionarios que se custodiaran de manera permanente como DVCC e implementar un mecanismo alterno**

como la digitalización para conservar la información de los expedientes.

**21) Coordinar con el AAF, DC y UTIC la ubicación de los DVCC, verificar su estado y aplicar las medidas necesarias para su conservación.**

**22) Coordinar con el Proceso Relaciones Laborales, la Unidad Operación de Plantas de Generación, el Área de Contabilidad y la Unidad de Talento Humano la entrega de los DVCC que han cumplido el plazo de permanencia en la dependencia y promover una estrategia que les permita tener los documentos al alcance para el desarrollo de sus funciones.**

**23) Realizar un análisis de los documentos que serán remitidos al Archivo Nacional y coordinar su traslado en un plazo razonable en atención con la normativa establecida.**

**24) Coordinar con la DEDN para determinar si alguna dependencia dispone de un funcionario con el perfil establecido previamente por el AC para atender las cargas de trabajo y que requiera ser reubicado, con el propósito de que analice la posibilidad de trasladarlo en forma permanente a la misma. No obstante, es conveniente que se consideren los resultados del Estudio de cargas de trabajo realizado en el 2015, para ratificar la necesidad de capital humano en el Archivo Central.**

**25) Coordinar con el PADE, para que previo al diseño de espacios destinados a los archivos del SAE, se solicite el criterio técnico al AC; de tal forma que se cumpla con lo indicado en los artículos 7 y del 57 al 62 del Reglamento para la gestión documental.**

**26) Establecer los criterios de la calidad del papel que se debe utilizar para la impresión de los diferentes documentos con valor administrativo y legal; tomando en cuenta que solo los DVCC son los que se deben mantener por un periodo mayor a 3 años.**

**27) Definir criterios para la compra de materiales de oficina a utilizar en la gestión documental y efectuar un comunicado institucional para la aplicación de los mismos.**

**28) Comunicar por escrito a los encargados de los archivos de gestión indicando la obligatoriedad de cumplir lo establecido en la normativa relacionada con el proceso técnico archivístico y monitorear su cumplimiento.**

**29) Enviar un recordatorio por escrito a las jefaturas que se relacionan con el SAE, que deben comunicar al AC y al personal de la dependencia que dirige, el nombre de la persona responsable del archivo de gestión y sus responsabilidades.**

**30) Solicitar el criterio técnico a la Asesoría Jurídica Empresarial, para proceder a eliminar los documentos físicos que se custodia en el AC.**

**31) Gestionar ante la Administración del Archivo Nacional, el pronunciamiento de políticas y lineamientos para implementar la digitalización de los documentos y de esa forma liberar espacios en AC.**

**32) Solicitar a la Gerencia General, el criterio técnico sobre el tratamiento que debe darse en el SIGED a la información relacionada con los embargos salariales y pensiones alimenticias. De acuerdo con los resultados aplicar las medidas que correspondan.**

**33) Coordinar con la Gerencia General, el envío de una circular a las Jefaturas de las dependencias, indicando los tipos de documentos que son de carácter confidencial en atención al Artículo 2, inciso b), f) e i) de las Normas para el manejo de la información y comunicarlo al Administrador del SIGED para que se le aplique dicha condición.**

## **ÁREA VEHICULOS**

### **1. Administración de la flotilla vehicular y equipo hidráulico.**

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: suministrar servicios institucionales; Actividad: administrar flotilla vehicular y equipo hidráulico. Alcance: Área Transportes y Taller.

**Nota 1001-0309 enviada el 12 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO: Área Transporte y Taller**

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la Administración de la flotilla vehicular y equipo hidráulico, capacitación del personal, así como los informes de gestión. Asimismo, se verificó el cumplimiento de lo que establece la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial N°9078 (Ley) respecto a los vehículos del Estado Costarricense, el Reglamento para la organización, uso, control y mantenimiento de vehículos emitido el 16 de abril del 2001, los procedimientos: Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos emitido el 17 de junio del 2014, Recepción de vehículos emitido el 04 de octubre del 2012 y Mantenimiento preventivo del equipo hidráulico emitido el 17 de junio del 2014.

También se efectuaron inspecciones en el área del taller mecánico, bodega de repuestos, baterías, llantas y aceite, para verificar que dispongan del equipo, herramientas y la infraestructura necesaria para llevar a cabo las actividades. Además se revisaron los informes de gestión que elabora el ATT.

#### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Coordinar con la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación, realizar un mantenimiento que facilite a las personas funcionarias que ingresan la información en el SATT, la identificación del registro de un documento previamente digitado.**

**2) Valorar la implementación de un control en el SATT, que permita a la persona funcionaria del Área Transportes y Taller, cerrar la orden de trabajo oportunamente en ese sistema, tomando las acciones que se consideren necesarias.**

**3) Analizar la conveniencia o no de mantener la imposición del uso de los formularios F-075, 069 y 324 indicados en el procedimiento "Control de kilometraje recorrido" y de acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las acciones necesarias.**

**4) Analizar si los artículos 7, 9 inciso e), 12, 13 y 28 del Reglamento, están acordes con la nueva estructura organizacional y con lo que al respecto indica la Ley de Tránsito en referencia. De acuerdo con los resultados obtenidos tomar las medidas que consideren necesarias.**

**Nota 1001-0299 enviada el 30 de agosto de 2016**

**DIRIGIDO: Gerencia General**

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la Administración de la flotilla vehicular y equipo hidráulico, capacitación del personal, los informes de gestión. También, se analizaron los controles establecidos para la gestión de la flota vehicular, se verificó el cumplimiento de lo que establece la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial N°9078 (Ley) respecto a los vehículos del Estado Costarricense, el Reglamento para la organización, uso, control y mantenimiento de vehículos emitido el 16 de abril del 2001, los procedimientos: Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos emitido el 17 de junio del 2014, Recepción de vehículo emitido el 04 de octubre del 2012 y Mantenimiento preventivo del equipo hidráulico emitido el 17 de junio del 2014.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

**Solicitar a la PGR un pronunciamiento sobre la naturaleza jurídica de la CNFL y de acuerdo con los resultados obtenidos realizar las gestiones correspondientes ante el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, la Defensoría de los Habitantes y el Consejo Nacional de Rectores, con el propósito de que se clasifique a nivel nacional a la CNFL de acuerdo con su naturaleza jurídica y que se valore la aplicación o no de los artículos 236, 237 y 238 de la Ley de Tránsito.**

### **ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN**

#### **ÁREA RECURSOS HUMANOS**

##### **1. Declaraciones Juradas de Bienes**

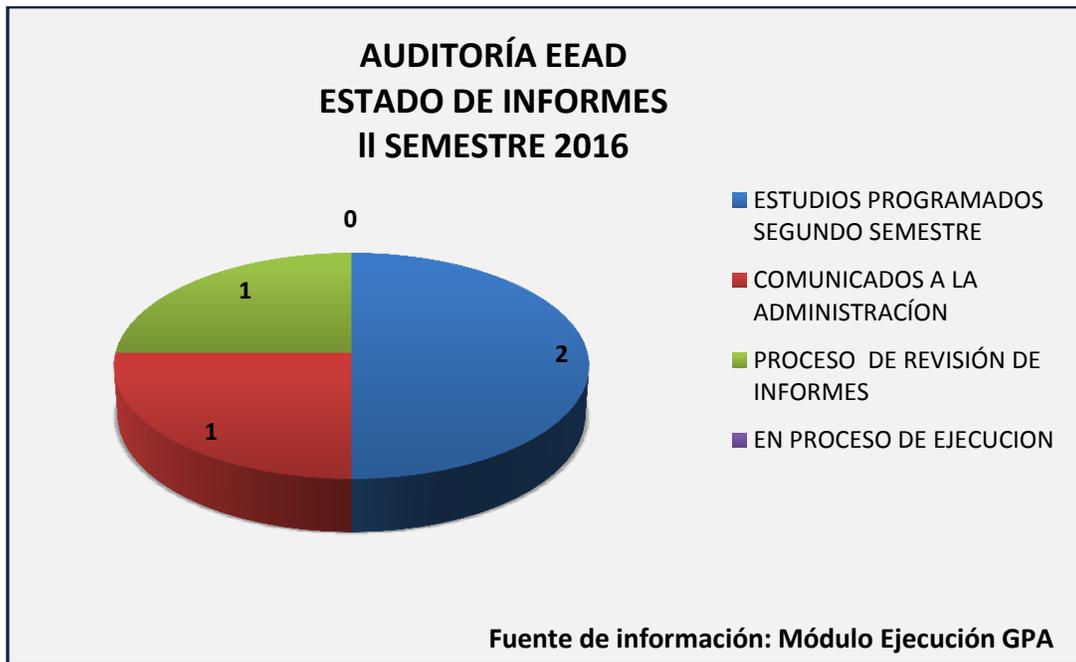
Proceso: Dotar y desarrollar el recurso humano competente.

#### **OBJETIVO**

Evaluar si los funcionarios que deben presentar las declaraciones juradas de bienes cumplen con este requisito y si la Unidad de Talento Humano registra la información, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica que regula esa actividad.

En resumen en este segundo semestre, de los dos estudios de auditoría programados en la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, se comunicó el resultado de uno (50%) estudio a la Administración Activa y uno (50%) se encuentra en proceso de revisión del informe. *No obstante, en este semestre se comunicaron tres de los tres estudios programados en el primer semestre.*

A continuación se presenta gráficamente:



## DENUNCIAS

En este segundo semestre se recibieron seis denuncias, las cuales fueron valoradas, una generó Relación de Hechos, tres se trasladaron a la administración activa para su atención y dos se desestimaron.

## ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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 respectivo seguimiento.

## ÁREA INGENIERIA

### **1. Estudios de ingeniería ejecutados por particulares y la CNFL.**

**Nota 1001-0318 enviada el 14 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO:** Área Tarifas

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

**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.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Se determinó que la Sección Diseño de Redes Eléctricas, inició los análisis comparativos de los montos presupuestados vs el costo real de los estudios de ingeniería correspondientes primer trimestre de 2016.**

**RECOMENDACIÓN**

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.

**RECOMENDACIÓN**

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.

**SITUACIÓN ACTUAL PARA LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)**

**Se comprobó que la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución (UAMSD), elaboró un instructivo para el recuento de materiales de Estudios de Ingeniería de la CNFL, el cual se encuentra en proceso de revisión por parte de la jefatura. En este documento se indica que los recuentos de materiales deben realizarse de manera adecuada, reportar, investigar y liquidar cualquier diferencia de materiales determinada.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS TRES RECOMENDACIONES**

**En correo electrónico del 18-07-16, una persona funcionaria de la Unidad de Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución manifestó lo siguiente:**

*"...En relación a su consulta sobre el seguimiento a la revisión de los costos estimados vs los costos finales de las obras le comento que este tema se dejó de lado por motivo de la reestructuración empresarial que se dio en el mes de marzo del año 2015, han habido cambios en el personal técnico administrativo lo que ha dificultado que se lleve a cabo esta actividad por darle prioridad a otras como es el caso de la información que se presenta a ARESEP.*

*Sin embargo le informo que la estamos retomando, ya estamos revisando el I trimestre*

2016 y esperamos brindarle el informe correspondiente el próximo viernes 29 de julio del presenta año...".

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

### **1. Contratación Directa y Escasa cuantía**

**Nota 1001-0316 enviada el 14 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO: Área de Proveeduría Empresarial**

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 1 continúa en esa misma condición.

#### **RECOMENDACIÓN**

Revisar y valorar la incorporación en el procedimiento denominado "*Adquisición de materiales o servicios de escasa cuantía*", de las funciones de control que los analistas del APE tienen que realizar en relación con la presentación de la declaración jurada y las certificaciones que los proveedores deben presentar, con el fin de comprobar que están al día con la CCSS y Fodesaf, así como cualquier otro aspecto de control que consideren necesario adicionar en dicho documento.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La jefatura del Área Proveeduría Empresarial, está revisando el requisito de certificación de Fodesaf para incorporarlo conjuntamente con la declaración jurada y la certificación de la CCSS en el procedimiento "*Adquisición de materiales o servicios de escasa cuantía*".**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 04-08-16, la jefatura del Área Proveeduría Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"...Con respecto al 3 queda pendiente de ajustarse junto con todos los procedimientos que están en revisión con ocasión del nuevo reglamento ya que inclusive se está revisando el requisito de solicitar Fodesaf..."*

### **2. Contratación Directa y Escasa cuantía**

**Nota 1001-0315 enviada el 14 de setiembre de 2016**

**DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial**

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 1 se mantiene en ese proceso.

### RECOMENDACIÓN

2) Capacitar a los administradores de los contratos, en temas relacionados con la coordinación que deben mantener con los profesionales contratados, para evitar el origen de una relación laboral.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**La Unidad de Contratación de la Asesoría Jurídica Institucional, está coordinando con la Unidad de Talento Humano la capacitación de las personas funcionarios encargadas de administrar contratos.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

**En correo electrónico del 18-07-16, la jefatura de la Asesoría Jurídica Institucional manifestó lo siguiente:**

*"... en vista de una serie de modificaciones que se efectuaron a la normativa externa, y más recientemente al Reglamento de Contratación de las empresas del Grupo ICE, donde se modificó radicalmente la funcionalidad y forma de ejercer como administradores de contrato, se ha procedido a esperar a que entre en vigencia esa reglamentación, que será el 27 de julio de 2016, razón por la cual la Unidad de contratación está coordinando con la Unidad de Talento Humano proceso de capacitación esta tarea. Estamos en la coordinación correspondiente".*

## 2. Atender los procesos judiciales

Proceso: asesoría jurídica institucional. Subproceso: atender procesos judiciales. Alcance: Asesoría Jurídica. Tipo de auditoría: operativa.

**Nota 1001-0281 enviada el 17 de agosto de 2016**

**DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial**

### RESULTADOS OBTENIDOS

De las 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 3 fueron atendidas y 1 continúa en esa misma condición.

### RECOMENDACIÓN

Analizar si la cantidad de notarios institucionales que mantiene la AJE y el gasto que representa esta partida para la Administración es razonable considerando su pago mensual (50% del salario base), el número de actos notariales que ejecuta cada uno en el periodo a evaluar y el costo de éstos trámites con el precio de mercado. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que consideren convenientes.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Se determinó, que en la AJE, se está en proceso de analizar la cantidad de notarios que mantiene esta dependencia. Al respecto, esta información se estará concluyendo en febrero de 2017.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En la nota 2201-0106 del 22-09-16, la jefatura de la Asesoría Jurídica Empresarial manifestó lo siguiente:**

*"...De conformidad con el plan de acción que se le hizo llegar y debido a que la recomendación era analizar la situación presentada, se está en ese proceso y se dispuso que en febrero del 2017 se les estaría informando los resultados del levantamiento de la información. Dado lo anterior, y como responsable de ésta labor, el Lic. Juan Carlos Hernández Barquero, Jefe de la Unidad de Contratación Administrativa, entregará la información indicada en el plazo ya establecido, febrero 2017..."*

**ÁREA FINANCIERA**

**1. Planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos**

**Nota 1001-0257 enviada el 12 de julio de 2016**

**DIRIGIDO: Área Tarifas**

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

**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.

**RECOMENDACIÓN**

2) 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.

**SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)**

**Se confeccionó una guía que se aplicará para desarrollar el manual de elaboración de los estudios tarifarios, el cual una vez concluido será emitido a Análisis Administrativo para su aprobación.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

**En correo electrónico del 04-07-16, la jefatura del Área de Tarifas manifestó lo siguiente:**

*"Tal como podrá observar, se ha elaborado una guía para desarrollar el manual, el que se espera tenerlo terminado y entregado a Análisis Administrativo en diciembre 2016"*

según se puede observar en el adjunto sobre el avance del plan de control interno de la Unidad actividad 6.1, además se adjunta el mapeo del proceso tarifario en la fichas de proceso y finalmente se adjunta la respuesta recibida por parte de análisis administrativo sobre el orden en que esperan atender la revisión de procesos de la Unidad de Tarifas".

## 2. Programa Ético Institucional

**Nota 1001-0056 enviada el 05 de febrero de 2016**

**DIRIGIDO: Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial**

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 8 recomendaciones formuladas, se encuentran pendientes de aplicar.

### **RECOMENDACIÓN**

1) Realizar la identificación de los procesos y subprocesos que se ejecutan en la Comisión de Valores.

### **RECOMENDACIÓN**

2) Elaborar un cronograma con las actividades que se llevaran a cabo para cumplir con identificación de los procesos, subprocesos y con la implementación de la metodología "Gestión Integral de Riesgos (GIR)". Una vez preparada esta documentación, remitirla a las instancias que correspondan para tramitar su aprobación e incorporarla al mapeo de procesos institucional.

### **RECOMENDACIÓN**

3) Elaborar informes de la gestión que realiza la Comisión de Valores. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, incluir indicadores de que contribuyan a medir el resultado de las actividades ejecutadas por esta Comisión. Es conveniente, determinar los criterios que serán aplicados y la periodicidad de la elaboración de estos informes; así como establecer a cuales jefaturas será remitida dicha información.

### **RECOMENDACIÓN**

4) Analizar la viabilidad de continuar con el proceso anterior para disponer de un documento que regule los aspectos éticos que deben atender los proveedores que participan en los Concursos de Adquisición de bienes y servicios que realiza la CNFL.

### **RECOMENDACIÓN**

5) Elaborar programas permanentes de trabajo, que le permitan a la Comisión de Valores evaluar y monitorear si las dependencias de la CNFL están aplicando aspectos éticos en el desarrollo de sus actividades.

### **RECOMENDACIÓN**

6) Implementar la metodología "Gestión Integral de Riesgos (GIR)" para administrar los riesgos que se puedan presentar en los procesos y subprocesos que fueron identificados para la Comisión de Valores, así como los controles, y responsables de las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (plan de tratamiento).

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

7) Incluir en el documento de los carteles de los Concursos de Adquisición de bienes y servicios que se realizan, un apartado que indique la obligación que deben tener los proveedores de presentar declaraciones juradas, afirmando que conocen los requerimientos de conducta ética para efectuar transacciones con la CNFL.
---

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

8) Efectuar las gestiones que correspondan, para que la Comisión de Valores establezca un mecanismo para continuar suministrando la información relacionada con la Declaración de Principios Éticos a los funcionarios de la CNFL; así como llevar a cabo las explicaciones respectivas para su aplicación.
---

<b>SITUACIÓN ACTUAL DE LAS OCHO RECOMENDACIONES (PENDIENTES)</b>
--

<b>Al 31 de diciembre del 2016 no se realizó el estudio de seguimiento, el cuál será ejecutado en el primer trimestre del 2017.</b>
---

<b>COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION PARA LAS 8 RECOMENDACIONES</b>
---

<i>"En relación con lo indicado en su correo adjunto le comento que en su oportunidad la persona encargada del tema de Responsabilidad Social en nuestra Unidad era la Ing. Maricruz Quirós Jara. Sin embargo, ella se acogió a la segunda movilidad voluntaria el año pasado. No fue sino hasta inicios del receso de fin de año que la Gerencia General me comunicó que se había designado a la Lic. Patricia Alfaro Chaves como la nueva encargada del tema.</i>
---

<i>Adicionalmente la coordinadora de la Comisión de Valores, Lic. Carla Bermúdez se encuentra de vacaciones. Tenemos entendido que ella regresa el próximo lunes. La Lic. Bermúdez trabajó el tema de marras con Maricruz Quirós en su oportunidad.</i>
---

<i>Considerando lo indicado y que la Lic. Patricia Alfaro recientemente se incorpora a sus nuevas labores, agradezco nos brinde más tiempo a fin de poder conversar con la Lic. Carla Bermúdez. A partir de ahí verificaremos el estado de las cosas para proceder a responder en el menor plazo posible".</i>
--

## **AREA ACTIVOS**

### **1. Administración de los riesgos puros**

**Nota 1001-0263 enviada el 13 de julio de 2016**

**DIRIGIDO: Servicios Generales**

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

De las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.
--

<b>RECOMENDACIÓN</b>
----------------------

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.
--

### RECOMENDACIÓN

2) Coordinar con la Sección Salud Ocupacional el suministro de normativa que podría ser utilizada para formular la guía planteada.

### SITUACIÓN ACTUAL PARA LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

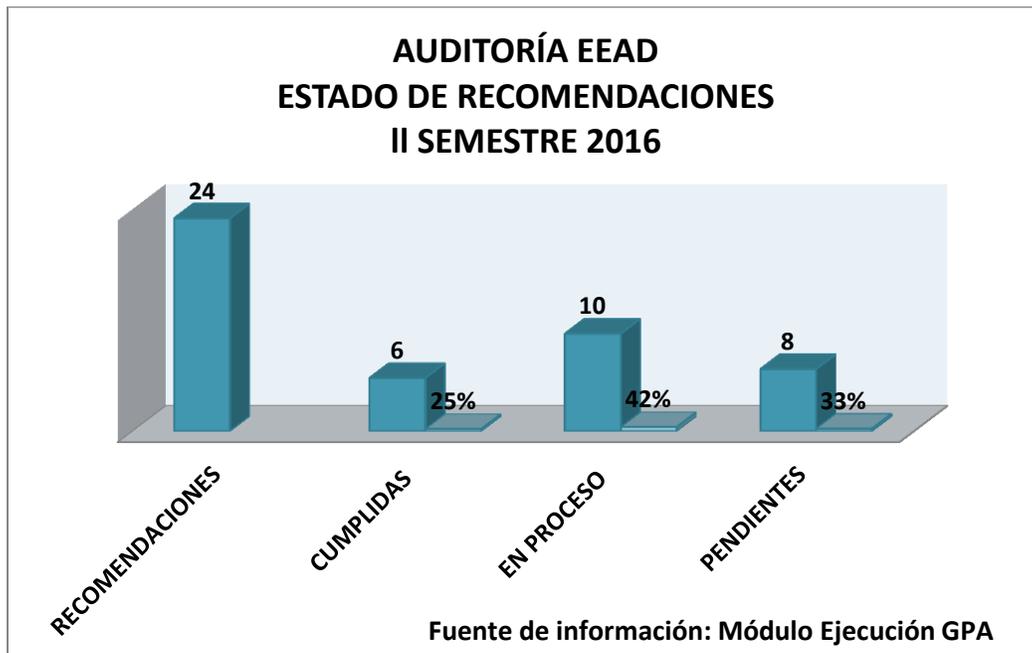
Debido a que las dos recomendaciones fueron aceptadas en su oportunidad por la anterior SAS, las mismas se deben implementar. En ese sentido, es conveniente aclarar que la guía abarcaría las funciones que actualmente realiza esa dependencia para llevar a cabo las inspecciones sobre detección de riesgos puros, la cual se puede sustentar si se requiere en los criterios que actualmente utiliza el INS para esos efectos.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En nota 3240-0371-2016 del 05-08-16, la jefatura del Área de servicios Generales manifestó lo siguiente:

*“Considerando las variaciones en el tiempo que ha sufrido la dependencia que administra los seguros para CNFL, así como la disminución de recursos humanos y materiales a que se ha visto sometida, se solicita dar por cumplidas las recomendaciones y cerrar definitivamente el tema del presente estudio de auditoría...”*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 24 recomendaciones, seis (25%) fueron cumplidas, diez (42%) se encuentran en proceso y ocho (33%) están pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



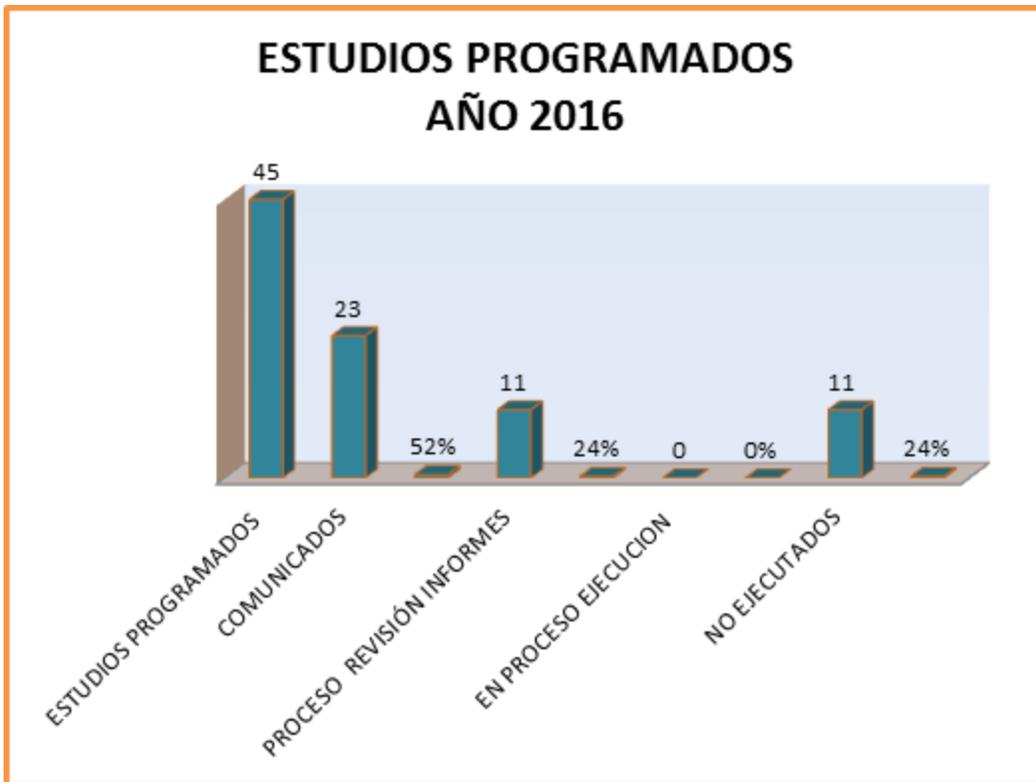
Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicar:

<b>AUDITORIA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCION DE DENUNCIAS</b>						
<b>RECOMENDACIONES EN PROCESO AL 31-12-16</b>						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0021	15/01/2016	Distribución de la energía	3	3	-	Si
1001-0061	15/02/2016	Área Proveduría Empresarial	1	-	1	Si
1001-0060	15/02/2016	Asesoría Jurídica Empresarial	1	-	1	Si
1001-0073	11/02/2016	Asesoría Jurídica Empresarial	1	-	1	Si
1001-0130	21/05/2013	Área Tarifas	2	2	-	Si
1001-0074	11/02/2014	Area Servicios Generales	2	2	-	Si
1001-0056	05/02/2016	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	8	-	8	Si
<b>Total</b>			<b>18</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>Si</b>

### **3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2016**

#### **SERVICIOS DE AUDITORÍA**

De los 45 estudios programados en el período 2016, se comunicaron los resultados de 23 (52%), 11 (24%) se encuentran en proceso de revisión de informe, no quedan estudios en proceso de ejecución y 11 (24%) fueron objeto de modificación y comunicados al Consejo de Administración con nota 1001-0381-2016 del 14 de noviembre de 2016 y registrada y validada en el sistema PAI de la Contraloría General de la República en esa misma fecha, así mismo, en el apartado 3.9 del presente Informe se describen las Limitaciones presentadas durante el período que incidieron en la ejecución del Plan Anual.



La conclusión de la revisión de los informes, serán completados en el primer semestre del 2017.

### 3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

De los 34 estudios concluidos en el año 2016, se giraron 103 recomendaciones, que fueron comunicadas a las dependencias responsables de implementarlas, con el propósito de contribuir a que la Administración tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y los procesos de dirección, minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas, y coadyuvar en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos institucionales.

A continuación se detallan las recomendaciones comunicadas a la administración por la Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría de Tecnologías de Información y Auditoría de Estudios Especiales y Atención de denuncias respectivamente:

RECOMENDACIONES COMUNICADAS AÑO 2016			
ÁREA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	TOTAL
Auditoría Financiera	9	15	24
Auditoría Operativa	0	18	18
Auditoría Tecnologías de Información	9	5	14
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	4	43	47
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>81</b>	<b>103</b>

### RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES

De la programación de los 83 estudios de seguimiento para el período 2016, se concluyeron 82 seguimientos, que representa un 99% del total programado, quedando pendiente uno para el primer trimestre del 2017, tal como se muestra en la siguiente tabla:

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS CONCLUIDOS AÑO 2016					
AREA	PROGRAMACION ANUAL	I SEMESTRE		II SEMESTRE	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
<b>CONCLUIDOS</b>					
Auditoría Financiera	41	22	54	19	46
Auditoría Operativa	21	12	57	9	43
Auditoría Tecnologías de Información	11	6	55	5	45
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	9	3	33	6	67
<b>TOTAL CONCLUIDOS</b>	<b>82</b>	<b>43</b>	<b>52%</b>	<b>39</b>	<b>47%</b>
Pendiente (1) Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>				

(1) Seguimiento en el primer semestre del 2017

De un total de 158 recomendaciones pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables al 31 de diciembre del 2016, se determinó que 81 (51%) han sido cumplidas, 60 (38%) se encuentran en proceso y 17 (11%) están pendientes a la fecha de este informe, tal como se detalla a continuación:

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016							
AREA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	90	39	43%	42	47%	9	10%
Auditoría Operativa	34	30	88%	4	12%	0	0%
Auditoría Tecnologías de Información	10	6	60%	4	40%	0	0%
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	24	6	25%	10	42%	8	33%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>81</b>	<b>51%</b>	<b>60</b>	<b>38%</b>	<b>17</b>	<b>11%</b>

El proceso de seguimiento 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.

### **3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA**

En la sesión ordinaria 2414, celebrada el martes 22 de noviembre de 2016 se presentó ante el Consejo de Administración el "Informe ejecutivo anual del estado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa" correspondiente a los resultados de la Auditoría de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2015.

### **3.8 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR**

La CGR comunica del estado de las disposiciones emitidas en los informes realizados a la CNFL en el mes de enero de cada período, razón por la cual se le da seguimiento en el primer semestre del 2017.

### **3.9 LIMITACIONES**

La Auditoría Operativa contó con el profesional especializado en electricidad hasta en el mes de setiembre, no obstante, se tomó en cuenta en la programación del período.

En la Auditoría TIC se mantiene pendiente la resolución de la plaza profesional Jefe Área Administrativa 2 y un profesional se acogió al Programa de Movilidad Laboral del siete de octubre de 2016.

En la Auditoría Financiera se ejecutó una permuta de uno de los funcionarios con experiencia sobre el cual se fundamentó la programación de este periodo; sin embargo, el funcionario que lo sustituyó ha estado en un proceso de inducción, adquiriendo experiencia con la realización de los estudios de auditoría asignados. También, un profesional se acogió al Programa de Movilidad Laboral citado y la selección del participante que ganó el concurso interno N°16-2016 se resolvió en noviembre, por lo que éste ingresó en el mes de enero del 2017.

En la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias una profesional se acogió al programa de movilidad, asimismo, fue objeto de incapacidades que sobrepasaron el tiempo estimado y el estudio que ejecutó sobrepasó el tiempo asignado.

### **3.10 LOGROS RELEVANTES**

**Remodelación estructura física de la AI:** El Consejo de Administración aprobó la propuesta de acondicionamiento de la planta física de esta Auditoría, presentada en el capítulo III, artículo 5° del acta de la Sesión 2403, celebrada el martes 7 de junio de 2016. Se remodeló el comedor, una oficina asignada a la Auditoría TIC y una sala para reuniones. Estas dos últimas fueron cedidas por la Administración, logrando con ello, ambiente agradable para el personal en los tiempos de descanso, privacidad en las reuniones que organicen las diferentes auditorías, contar con un espacio agradable para atender a los clientes de esta Auditoría Interna y facilitar la sala a las personas funcionarias de la CNFL que lo requieran.

**Recepción de la denuncia virtual:** A partir del 28 de noviembre de 2016, las personas interesadas en denunciar posibles hechos irregulares o ilegales en relación con el uso y manejo de fondos públicos o que afecten la Hacienda Pública, según lo regulado por la LCCEIFP, que presuntamente hayan cometido funcionarios de la CNFL o sujetos pasivos a los que se les transfirió recursos para su administración, .la pueden presentar accediendo a un formulario electrónico en la página Web de la CNFL y la Intranet, siempre garantizando la confidencialidad del denunciante.

Se divulga la denuncia electrónica mediante un banner promocional en la Intranet, direccionando éste a la cejilla "Atención de Denuncias".

#### **Migración del Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA).**

La Auditoría Interna actualizó en el primer semestre el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) que soporta el Proceso de Auditoría.

En el segundo semestre, se ejecutó el plan de implementación del sistema GPA, producto de la migración de la versión GPA 5.g, desarrollada en ambiente propietario a la versión GPA 6.9 - en la nube.

### **Implementación**

La gestión de administración del aplicativo, y todo su contenido, siempre sigue estando en manos de los funcionarios de la Auditoría Interna. Se pasa de la versión GPA 5.g, desarrollada en ambiente "propietario"; a la versión GPA 6.8, diseñada para utilizarse en la nube y soportada en tecnología "abierta".

La estrategia de cambio fue un "*Paralelo incremental*". Esta técnica incluyó, durante el transcurso del tiempo, ejecutar el viejo sistema, luego operar tanto el viejo como el nuevo sistema en paralelo; y finalmente cambiar en su totalidad al nuevo sistema, después de adquirir la confianza para trabajar en el mismo. La estrategia general fue seguir soportando los estudios en desarrollo con el sistema anterior y los nuevos servicios de auditoría iniciarlos a partir de enero del 2017 en la nueva versión (GPA 6.8).

### **Configuración**

En la Base de Datos del Sistema con la versión nueva, se incluyeron los datos de parametrización totalmente nuevos y actualizados. Algunos de ellos serían: Estructura administrativa de CNFL; Estructura administrativa de AI; Procesos de CNFL; Procesos de AI; Documentos del Proceso; Estudios; Normativa; Perfiles, Roles, Usuarios; etc.

### **Pruebas**

Estrategia: Programar un estudio cumpliendo todas las etapas del ciclo de vida del proceso de auditoría. Se consideró el rol de cada miembro de la AI: Administradores del sistema, jefaturas y auditores de campo.

### **Capacitación**

No hay cambios básicos en la funcionalidad del aplicativo, por consiguiente, las modificaciones más relevantes a nivel del usuario final lo componen la interface (visual) por el cambio en la Web y algunas mejoras que se han dado desde que no se actualizaba el aplicativo. Los dos funcionarios encargados de la administración en la Auditoría Interna - recibieron capacitación de la nueva versión y éstos, a su vez, instruirán a cada una de las personas funcionarias que vayan ingresando paulatinamente al nuevo Sistema (Capacitación de capacitadores). Se hizo una presentación al personal sobre las mejoras significativas que tiene la nueva versión. Asimismo, se cuenta con la documentación, en línea, que puede ser consultada por cada uno de las personas funcionarias involucrados.

### **Puesta en marcha**

Como se indicó en la estrategia general, en enero de 2017 se iniciará con el ingreso de los estudios asignados para el primer semestre.

**Proceso Evaluación del Desempeño Institucional:** es el primer año en el que se obtendrán resultados de la aplicación de la evaluación del desempeño a la Auditora Interna y los encargados de las Auditorías a nivel de metas y competencias.

**Sistema de Gestión Documental (SIGED):** la Auditoría Interna está utilizando en un 100% el servicio del SIGED.

**Concursos Internos N°16-2016 y N°17-2016:** se concluyeron los dos concursos, incorporando al equipo de trabajo dos profesionales uno en electricidad y otro en Contaduría Pública a partir de enero del 2017.

**Capacitación Programa Formación Líderes:** la Auditora Interna y los cuatro encargados de las Auditorías Internas participaron en el Programa Formación de Líderes organizado por el Proceso de Capacitación de la compañía, que contribuyó al fortalecimiento de conocimientos y habilidades blandas para ejercer las funciones y responsabilidades asumidas por el rol que tenemos en un ambiente más sano.

**Programa de inducción:** la Auditoría Interna brindó tres charlas sobre su estructura organizativa, competencias, deberes y potestades a las personas de nuevo ingreso a la CNFL, lo que permite informar sobre la actividad de la Auditoría Interna en la Compañía.

**Audidores Grupo ICE:** se atendieron cuatro reuniones con los auditores internos del ICE, Racsa y Cable Visión, incluyendo una para coordinar y nombrar a una comisión de profesionales del grupo que contribuyan a la incursión en la Auditoría Continua.

### **3.11 OTRAS ACTIVIDADES**

#### **ADJUDICACIONES**

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-07 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1° del acta de la Sesión 2412, celebrada el martes 25 de octubre de 2016 ; se presenta el Informe de las contrataciones superiores a \$500.000 dólares), que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2016 (cuatro concursos por un monto total de ₡ 2.197 millones de colones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema Visión 2020/Consultar expedientes/Proveeduría.

Con base en la información a la que tuvo acceso esta Auditoría Interna 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°1 Resumen de concursos adjudicados período julio a diciembre 2016).

#### **SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Se remitieron y presentaron ante el Consejo de Administración y el Comité de Vigilancia los informes trimestrales de los acuerdos del Consejo de Administración. En este semestre se le dio seguimiento a los acuerdos del II y III Trimestre del 2016.

#### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)**

En atención a la norma 1.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, se continúa con el proceso de revisión de las actividades establecidas en la Auditoría Interna para fortalecer el SCI<sup>4</sup>, manteniendo y generando entre otras las siguientes acciones:

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

---

<sup>4</sup> Sistema de Control Interno

**Idoneidad del personal:** se continúa analizando las competencias, habilidades, desempeño y valores del personal, promoviendo capacitación en temas profesionales y personales, que fortalezca sus conocimientos y motivación.

**Evaluación del desempeño:** los encargados de las auditorías- deben cumplir con la "Directriz para la Evaluación del Desempeño de los profesionales de la Auditoría Interna D-AI00", aplicando sin excepción el formulario F-AI010 a todos los profesionales que finalicen los estudios de auditoría asignado. Además, deben completar los F-AI011 y F-AI012, según lo señala la Directriz.

**Delegación de funciones:**

Se mantiene la delegación de la firma de los informes de seguimientos sobre las recomendaciones generadas por los estudios, en los encargados de la Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría de Tecnología de Información y Comunicación y la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias.

Los informes de los estudios de auditoría son firmados en forma mancomunada entre la persona Auditora Interna y cada uno de los encargados, con el fin de aportar y agregar valor a éstos.

Los encargados de las auditorías revisan y autorizan la participación del personal a su cargo en los eventos programados y los pagos respectivos durante el período, considerando que el Plan de Capacitación del período 2016 fue coordinado y revisado por éstos, así como aprobado por la Auditora Interna.

Se mantiene la instrucción a los encargados de las auditorías de que los servicios preventivos: advertencia, asesoría y legalización de libros son firmados directamente por la Auditora Interna. Además, toda comunicación y coordinación que se requiera con la Gerencia General se debe hacer por medio de la persona Auditora Interna.

**Autorización y aprobación:** las operaciones y transacciones de este órgano asesor deben ser autorizadas y aprobadas por la Auditora Interna, en apego con el presupuesto aprobado.

**Supervisión constante:** se está ejerciendo una supervisión constante sobre las actividades desarrolladas en la Auditoría Interna, organizando reuniones con los encargados en las cuales se informa, se toman acuerdos y se coordina las actividades administrativas y operativas.

**Normativa CGR:** se continúa coordinando los cambios en el proceso de auditoría en la nueva versión GPA en la nube, requeridos por las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-64-2014.

### **3.12 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

En atención a la norma 1.3 Aseguramiento de la calidad y 1.3.1 Evaluaciones de calidad de las NEAISP; así como conforme lo establecido en el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Hacienda (MH), el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.(CNFL), el equipo de revisión conformado por las personas funcionarias de la Dirección General de Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda validó la conducción del proceso de autoevaluación de calidad efectuado por esta Auditoría Interna - para el período 2014-2015.

En la sesión ordinaria 2414 celebrada el 22 de noviembre de 2016, se presentó ante el Consejo de Administración, el Informe sobre la Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Interna 2014-2015 y el oficio DGAI-464-2016 del 29 de setiembre de 2016, suscrito por el Director General de la Auditoría Interna del Ministerio de Hacienda, por medio del cual se comunicaron los resultados de la validación independiente.

Se llevó a cabo el estudio para validar la conducción del proceso de la autoevaluación de calidad de la Auditoría Interna que ejecutó COSEVI para el 2015, corroborando que el mismo se realizó de conformidad con las regulaciones aplicables, y si los resultados confirman el grado de cumplimiento de las NEAISP.

Los resultados se comunicaron con las notas 1001-0413 y 0414-2016 del 16 de diciembre del 2016 al señor Cesar Quirós Mora, Auditor Interno de ese Consejo.

Un compañero de la Auditoría Financiera participó como pasante en la validación que efectuó la Auditoría Interna de COSEVI en el Ministerio de Hacienda.

En atención a la norma 1.1.2 de las NEAISP el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNFL (ROFAI) se actualizó.

El ROFAI fue aprobado por el Consejo de Administración en la sesión ordinaria N°2408 del 30 de agosto del 2016, por la Contraloría General de la República en oficio 12918 de fecha 05 de octubre de 2016 y publicado en el Alcance 257 de la Gaceta N°217 del 11 de noviembre de 2016, en cumplimiento con el lineamiento 7.1 sobre el procedimiento de aprobación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, y sus modificaciones, de los *"Lineamientos sobre los requisitos de los cargos de auditor y subauditor internos, las condiciones para las gestiones de nombramiento, suspensión y destitución de dichos cargos y la aprobación del reglamento de organización y funcionamiento de las auditorías internas del Sector Público."* L-1-2006-CO-DAGJ. La vigencia del reglamento es el 11 de noviembre de 2016, fecha de su publicación.

Se mantiene en proceso de revisión el borrador del Procedimiento Atención de Denuncias, el Plan de Inducción y las Directrices Disciplinarias y Administrativas de la AI. Además, 14 políticas se encuentran en proceso de revisión por parte de la persona Auditora Interna.

Se inició el proceso de publicación de los informes de auditoría de los últimos cinco años, en coordinación con el Área de Atención Virtual, dirigida por el Sr. Juan Carlos Calderón.

### **3.13 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Se actualizó el Universo de Auditoría utilizando como insumo el Mapeo de Procesos Institucional y la Gestión Integral de Riesgos (GIR).

En este período los encargados de las auditorías le han dado un seguimiento constante a los servicios de auditoría, estudios especiales y el proceso de atención de denuncias, según corresponda, promoviendo un fortalecimiento y mejora continua del proceso de auditoría para brindar valor agregado a la Administración Activa.

Las personas funcionarias han atendido las capacitaciones programadas para el período y no programadas, que contribuyen a su desarrollo profesional, la pericia y el empoderamiento para el desarrollo de los estudios de auditoría y preventivos que se les asigne.

Se utilizaron los recursos humanos y presupuestarios necesarios para cumplir con la gestión de la Auditoría Interna.

Con las capacitaciones sobre: la Auditoría de Estados Financieros y su documentación y en los Módulos I y II del "Programa Profesional en Adopción y Aplicación de las NIIF" se está fortaleciendo el conocimiento y la pericia del personal asignado en la Auditoría Financiera.

Con la comunicación y participación directa de los encargados de las auditorías con los profesionales a su cargo, se está mejorando la oportunidad, confiabilidad y utilidad de los resultados de los estudios para contribuir en los procesos y la atención a los clientes establecidos por la Administración Activa.

### **3.14 CAPACITACIÓN**

El personal participó en 16 actividades de capacitación, ocho programadas y ocho no programadas, cumpliendo con el 100% del Plan de Capacitación del 2016. Además, atendieron 20 capacitaciones organizadas por la CNFL, la CGR y el Instituto de Auditores Internos. (Ver Anexo N° 2)

### **3.15 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)**

El personal de la Auditoría Interna participó en la programación de las reuniones organizadas como parte del SGI.

Asimismo, en esa actividad se coordinaron actividades para comunicar actualizaciones de documentos, resultados de la Autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna 2014-2015, la Validación Independiente ejecutada por el Ministerio de Hacienda y la ejecución del Plan de Capacitación 2016. Se organizaron charlas sobre Manejo del estrés, presentaciones efectivas en público y otros.

### **3.16 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO**

EL presupuesto asignado para el período 2016 se ejecutó en un 92%. La subejecución del 8% se debió a que en la partida Servicios Diversos el saldo disponible correspondía para el pago de la publicación en La Gaceta del Reglamento de Organización de Auditoría, gasto que fue absorbido por el Área de Comunicación Empresarial.

### **3.17 PLAN DE COMUNICACIÓN**

En coordinación con Comunicación Empresarial se hicieron dos publicaciones en las Electro rápidas, la primera relacionada con los 38 años de servicio, experiencia y aprendizaje del compañero David Ramírez Cruz y la segunda con la actividad del Día del Auditor.

### **3.18 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Las averías menores de software y hardware que se presentaron en las microcomputadoras e impresoras de la Auditoría Interna fueron corregidas y las que no se pudieron solventar se escalaron a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación (UTI).

Administración de los servidores virtuales, utilizando las herramientas de diagnóstico para determinar el uso adecuado de los recursos, tanto de procesamiento como de almacenamiento de la información.

Se administraron los servidores físicos, actualizando el software instalado, realizando los diagnósticos de rendimiento y el espacio en disco.

Administración del acceso al GPA, creando nuevas cuentas de usuarios a funcionarios que se incorporaron a la Auditoría y para los accesos temporales de los auditores externos que realizaron la Validación Independiente sobre la Autoevaluación de Calidad de la Auditoría períodos 2014-2015. Se eliminaron y bloquearon las cuentas de usuario que corresponden a personas que se les otorgó accesos temporales o que ya no laboran en la Auditoría.

Revisión de los archivos de registro y de auditoría de la base de datos del GPA, utilizados para la identificación de errores en el acceso a algún documento, con el fin de identificar posibles violaciones de seguridad; además, se crearon vistas y agentes, para atender diferentes requerimientos de los usuarios.

Ejecución de los respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales; reprogramación de los archivos por lotes que crean los agentes automáticos y aplicación de pruebas de recuperación desde las bases de datos de respaldo.

Se configuró acceso vía VPN para uso de las funcionarias que participaron en la Validación Independiente sobre la Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Interna de COSEVI por el período 2015, en atención al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Hacienda (MH), el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL)

Atención de distintas solicitudes relacionadas con la conversión de archivos recibidos, como parte de la evidencia de las revisiones, a los formatos usados por la Auditoría Interna; así como, consultas referidas al uso general del Sistema GPA, la creación de papeles de trabajo, marcas digitales de auditoría, preparación de informes al auditor y notas para el auditado.

Atención de consultas sobre el uso de las herramientas del Office para la creación de papeles de trabajo principalmente de Excel, en lo que se refiere a la creación de fórmulas específicas y para su uso como herramienta en el análisis de datos.

Se brindó asesoría técnica según consultas realizadas por los profesionales de la Auditoría, durante la ejecución de los estudios y el seguimiento de las recomendaciones –

Asesoró y coordinó con el auditor encargado responsable el proceso para la incorporación de un apartado para la atención de las denuncias electrónicas en la Intranet e Internet.

Se administró lo concerniente al uso del software Lenguaje de Comandos de Auditoría (ACL), creación de usuarios, se actualizó a la última versión de la herramienta y brindó la inducción correspondiente.

Se extrajo a solicitud de los profesionales directamente de las bases de datos la información a ser procesada por medio del ACL, para que efectúen el análisis de la misma en el desarrollo de la fase de ejecución de los distintos estudios de auditoría asignados; así como, para darle seguimiento a los acuerdos del Consejo de Administración.

Se investigó sobre la normativa relacionada con la información privada que se almacena en los equipos institucionales, para brindar apoyo a las dependencias internas interesadas en ese tema.

Se atendió la solicitud de la Defensoría de los Habitantes presentada por el Sr. Carlos Luis Fernández Brenes, verificando la efectividad de las medidas tomadas por la Administración, en relación con las diferencias de suministro de información en el Sistema Comercial (SIPROCOM) y la línea 800 sobre el estado de las facturas y el pago de las mismas.

Se colaboró con lo correspondiente al uso de la Firma Digital por parte de los encargados de las auditorías y en el uso del Sistema SIGED.

#### **4. CONCLUSIONES**

La Auditoría Interna promueve la gestión efectiva, con una orientación de mejoramiento continuo en el cumplimiento de las competencias establecidas en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno 8292/2002, así como de la normativa técnica y jurídica que regula su acción y la institucional, con el fin de validar y mejorar las actividades de la Administración Activa que coadyuve en el logro de los objetivos institucionales de la Compañía, así como proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de la actuación de ésta dentro del marco legal y técnico y las sanas prácticas, fundamentado en las siguientes acciones:

1. Brindando los servicios de auditoría y preventivos con un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno, recomendando acciones correctivas que contribuya con la Administración Activa para el mantenimiento de controles efectivos y su mejora continua.
2. Monitoreando permanentemente el control sistematizado de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones giradas en los informes de auditoría, para asegurar que las acciones establecidas por los titulares subordinados responsables hayan sido implementadas en forma eficiente, eficaz y dentro de los plazos definidos por éstos.
3. Capacitando al personal, con el fin de que se actualicen profesionalmente, mejoren las habilidades, aptitudes, pericia y el debido cuidado profesional en sus responsabilidades.
4. Planificando y gestionando oportunamente los recursos humanos, técnicos y de equipo necesarios para la ejecución de las labores del personal.
5. Informando al Consejo de Administración y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.
6. Promoviendo un proceso participativo con el personal en la ejecución de las acciones establecidas como resultado del Plan Estratégico 2016-2018 y la Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Interna de los últimos períodos.

## **5. RECOMENDACIONES**

### **AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

5.1 Dar por conocido el Informe Ejecutivo de Labores de la Auditoría Interna II Semestre del 2016.

5.2 Instruir a la Administración para que realice el seguimiento de las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna.

**ANEXO N°1**  
**RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS**  
**PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2016**

**Resumen de concursos adjudicados  
(julio - Diciembre 2016)**

<b>Mes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Monto (millones de colones)</b>
<b>Setiembre</b>	<b>2</b>	<b>1.438,6</b>
<b>Octubre</b>	<b>1</b>	<b>435,9</b>
<b>Noviembre</b>	<b>1</b>	<b>322,5</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2.197,0</b>

**Nota:** se incluyen contrataciones superiores a \$500 mil, en atención al punto 1. del Acuerdo tomado por el Consejo de Administración según el artículo 2º, inciso a) del acta de la Sesión 2148 celebrada el 12 de febrero de 2007.

**Fuente:** información suministrada por el Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema Visión 2020/Consultar expedientes/Proveeduría.

**SETIEMBRE 2016**

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
11-2016 PROV.	Area Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica	Medidores eléctricos monofásicos y trifásicos.			
		Artículo Nº 1: 10.612 medidores electrónicos forma 2S de radio frecuencia, 240 V, clase 200 A, frecuencia 60 HZ, debe de incluir la actualización de software de plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	1.114.260,00	A
			GB Tecnologías	792.037,23	B
		Artículo Nº 2: 744 medidores electrónicos forma 2S de radio frecuencia, CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN REMOTA, 240 V, clase 200 A, frecuencia 60 Hz, debe Incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	171.120,00	A
			GB Tecnologías	111.708,27	B
		Artículo Nº 3: 12 medidores electrónicos forma 3S de radio frecuencia, 240 V, clase 20 A, frecuencia 60 Hz, debe incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	1.500,00	A
			GB Tecnologías	1.054,87	B
		Artículo Nº 4: 244 medidores electrónicos forma 12S de radio frecuencia, 120/208 V, clase 200 A, frecuencia 60 Hz, debe incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	42.700,00	A
			GB Tecnologías	39.323,88	B
		Artículo Nº 5: 56 medidores electrónicos forma 10A de radio frecuencia, 120/480 V, clase 20, frecuencia 60 Hz, debe incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	31.360,00	A
			GB Tecnologías	18.302,48	B
		Artículo Nº 6: 4 medidores electrónicos radio frecuencia forma 9S, trifásico, 120/480 V, clase 20, frecuencia 60 Hz, debe incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	2.240,00	A
			GB Tecnologías	2.118,76	B
		Artículo Nº 7: 16 medidores electrónicos radio frecuencia forma 9S, trifásico. 120/480 V, clase 20, frecuencia 60 Hz, COLECTOR, debe incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	24.000,00	A
	GB Tecnologías	8.475,04	B		
Artículo Nº 8: 80 medidores electrónicos radio frecuencia forma 16S, trifásico, de radio frecuencia, 120/480 V, frecuencia 60 Hz, clase 200 A, debe incluir la actualización de software de la plataforma AMI de CNFL.	Elmec S.A.	39.200,00	A		
	GB Tecnologías	26.146,40	B		
Artículo Nº 9: 44 medidores trifásicos AGINODE clase 1000 forma 16S, con gabinete y sensor para transformador, 120/240 V	Elmec S.A.	110.000,00	A		
	Itecna	65.901,00	B		
	GB Tecnologías	61.985,00	B		
Artículo Nº 10: 10 Medidores trifásicos estrella MULTIFUNCIONAL USO EN INTERIORES. Clase 20, 4 hilos, forma frecuencia de operación 60Hz, 3 ELEMENTOS, de kilovatios hora y máxima demanda en kilovatios. Debe ser del tipo Electrónico de Estado Sólido, deben leerse bajo la plataforma informática ION Enterprise. MEDIDOR TIPO A basado en la IEC-61000-4-30.	GB Tecnologías	42.826,00	A		
Artículo Nº 11: 434 medidores monofásicos AGINODE clase 1000 forma 4S, con gabinete y sensor para transformador, 120/240 V.	Elmec S.A.	553.350,00	A		
	Itecna	650.023,50			
	GB Tecnologías	611.397,50			

**Notas:**

**A)** Ofertas adjudicadas el 13-09-2016 por un total de \$2.132.556,00 equivalentes a \$1.185,55 millones. Se invitó a participar a través de La Gaceta Nº 128 del 04-07-2016 y en la página WEB de la CNFL. Retiraron el cartel cuatro empresas, de las cuales tres presentaron ofertas.

**B)** Ofertas no cumplen requisitos técnicos solicitados en el cartel. Se presentan solo para efectos informativos.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
06-2016 PROV.	Unidad Taller Anonos	Tomo de eje vertical de 10 toneladas de capacidad de doble columna e instalación y obra civil.	Corte y Precisión de Metales Ltda.	454.990,00	A
			Capris S. A.	525.997,60	

**Nota:**

**A)** Oferta adjudicada el 30-09-2016 equivalente a \$253,00 millones. Se invitó a participar a través de vía fax y correo electrónico el día 17 de junio del 2016. De tres empresas que retiraron el cartel, dos presentaron ofertas.

**OCTUBRE 2016**

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
1316-2016 ACL.	Proceso Sistema Automático Administración de la Distribución	Actualización del subsistema administración de la distribución del SAAD a la versión ADMS V3.	Schneider Electric Centroamérica, Ltda.	778.401,57	<b>A</b>

**Nota:**

**A)** Oferta adjudicada el 26-10-2016 equivalente a ₡435,9 millones. Incluye servicios de migración a la plataforma ADMS v3 por US\$632.719,30; licenciamiento de software DMS v3 por US\$101.708,09 y capacitación por US\$43.974,19. La recomendación técnica realizada por el Proceso Sistema Automático Administración de la Distribución, considera razonable el precio ofertado. Esta contratación se fundamenta jurídicamente aplicando el criterio de oferente único en razón de que se trata de la empresa propietaria de la plataforma ADMS, de conformidad con el artículo 48 (Por excepción) del Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad.

**NOVIEMBRE 2016**

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
73-2016 ALIC.	Proceso Programación y Control de Existencias.	Artículo único: 5 interruptores sumergibles para 34.5 Kv 2 vías de 600 A.	Electroval Telecomunicaciones & Energía S.A.	574.740,60	<b>A</b>

**Nota:**

**A)** Oferta adjudicada el 07-11-2016 equivalente a ₡322,5 millones. El estudio técnico realizado por la dependencia solicitante indica que la oferta recibida cumple con lo solicitado en el requerimiento de adquisición y el precio es razonable. Esta contratación se fundamenta jurídicamente aplicando la variación del procedimiento, en vista de que las ofertas presentadas para el concurso de adquisición 2016PP-000012-PROV se apartaron de los requisitos del cartel, pues no cumplieron con los requerimientos técnicos solicitados.

**ANEXO N°2**  
**CAPACITACIÓN RECIBIDA**  
**PERÍODO**  
**II SEMESTRE 2016**

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>CAPACITACIÓN RECIBIDA PROGRAMADA</b>			
<b>II SEMESTRE 2016</b>			
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>CANTIDAD FUNCIONARIOS</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
<b>1</b>	Examen para la certificación CISA	1	ISACA
<b>2</b>	XVII Congreso de Auditoría Interna 2016	3	Instituto de Auditores Internos de C.R
<b>3</b>	Día del Auditor: Aplicación de la Inteligencia Emocional y su impacto en las personas y organizaciones	22	Consultores Innovadores en Talento Humano S,A Expositor Alejandro Brenes Astorga

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>CAPACITACIÓN RECIBIDA NO PROGRAMADA</b>			
<b>II SEMESTRE 2016</b>			
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>CANTIDAD FUNCIONARIOS</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
<b>1</b>	Programa profesional en adopción y aplicación NIIF - Módulo I	2	Colegio de Contadores Públicos de C.R
<b>2</b>	Programa profesional en adopción y aplicación NIIF - Módulo II	2	Colegio de Contadores Públicos de C.R
<b>3</b>	Planeación Estratégica de TI	1	Gobernación de Tecnologías de Información
<b>4</b>	IX Congreso ISACA	1	ISACA
<b>5</b>	Congreso Internacional NIIF y NIIA	1	Colegio de Contadores Públicos de C.R

<b>CAPACITACIÓN RECIBIDA ORGANIZADA POR OTROS ENTES II SEMESTRE 2016</b>			
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>CANTIDAD FUNCIONARIOS</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
<b>1</b>	Actualización Profesional: Conversatorio TISA - El nuevo orden mundial y su nefasto impacto en los servicios públicos	4	FIPROFYL
<b>2</b>	Charla Hábitos del Auditor altamente efectivos	1	Instituto de Auditores Internos
<b>3</b>	Taller de Competencias	5	CNFL
<b>4</b>	Formación para líderes	5	CNFL
<b>5</b>	Charla fortaleciendo el mañana	2	CNFL
<b>6</b>	Mejora Regulatoria	1	CGR
<b>7</b>	Charla Desarrollo Moral - Charla Marco Internacional para la práctica de AI	1	Colegio Contadores Públicos de CR
<b>8</b>	VII Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública	1	CGR
<b>9</b>	Taller Conducción Responsable	3	CNFL
<b>10</b>	Curso Modular de Desarrollo de Competencias para AI (Innovación)	4	CGR
<b>11</b>	Curso Modular de Desarrollo de Competencias (Relaciones Interpersonales)	4	CGR
<b>12</b>	Curso Modular de Desarrollo de Competencias (Trabajo en Equipo)	4	CGR
<b>13</b>	Curso Modular de Desarrollo de Competencias (Liderazgo)	4	CGR
<b>14</b>	Curso Modular de Desarrollo de Competencias (Administración de los recursos y del tiempo)	4	CGR