

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

***AUDITORIA INTERNA***

***INFORME DE LABORES***

***II SEMESTRE DE 2011***

# **INFORME DE LABORES**

## **II SEMESTRE DE 2011**

	<b>Pág.</b>
<b>1. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. AUDITORIA FINANCIERA</b>	
<b>2.1 Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....</b>	<b>32</b>
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>32</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>53</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>73</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>77</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>101</i>
<b>2.2 Seguimiento de recomendaciones.....</b>	<b>152</b>
<i>Area Activos.....</i>	<i>153</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>155</i>
<i>Area Egresos.....</i>	<i>155</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>159</i>
<b>2.3 Reseguimiento de recomendaciones.....</b>	<b>161</b>
<i>Area Activos.....</i>	<i>162</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>163</i>
<i>Area Egresos.....</i>	<i>164</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>171</i>

### **3. AUDITORIA INFORMATICA**

<b>3.1</b>	<i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....</i>	175
	<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....</i>	175
	<i>Area Comercial.....</i>	195
	<i>Area Producción y Desarrollo.....</i>	205
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética.....</i>	209
	<i>Area Otros Conceptos.....</i>	210
<b>3.2</b>	<i>Seguimiento de recomendaciones.....</i>	219
	<i>Area Tecnología de Información.....</i>	220
	<i>Area Comercial.....</i>	224
	<i>Area Distribución.....</i>	244
	<i>Area Producción y Desarrollo.....</i>	245
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética.....</i>	246
	<i>Area Otros Conceptos.....</i>	249
<b>3.3</b>	<i>Reseguimiento de recomendaciones.....</i>	253
	<i>Area Tecnología de Información.....</i>	254
	<i>Area Comercial.....</i>	259
	<i>Area Distribución.....</i>	260
	<i>Area Otros Conceptos.....</i>	262
<b>4.</b>	<b><i>OTRAS ACTIVIDADES.....</i></b>	264
	<b><i>ANEXO N° 1.....</i></b>	269

*Informe de concursos adjudicados en el periodo julio – diciembre 2011*

## ***1. RESUMEN EJECUTIVO***

# **1. RESUMEN EJECUTIVO**

## **1.1 INTRODUCCION**

En este documento se brinda información relacionada con las labores efectuadas por la Auditoría Interna en el segundo semestre del 2011, la cual se presenta clasificada en Auditoría Financiera y Auditoría Informática, según la estructura organizativa de esta unidad. En los capítulos siguientes se amplía la información suministrada en este resumen ejecutivo y se hace referencia al cumplimiento del Plan de Trabajo, indicando los aspectos evaluados, las observaciones y recomendaciones formuladas en los estudios de auditoría realizados. También se indican las acciones llevadas a cabo por la Administración para atender las recomendaciones planteadas en periodos anteriores, así como la situación en que se encontraba cada una de ellas al ejecutar el seguimiento respectivo. Además, se incluyen otras actividades desarrolladas por esta dependencia.

Los resultados se obtuvieron en función de los asuntos que fueron conocidos y de la evidencia recopilada durante los auditorajes, por lo que podría ocurrir que no se determinaran todas las debilidades que pudieran existir, principalmente por las limitaciones inherentes a cualquier actividad, el carácter de pruebas selectivas en que se basa el análisis y el riesgo de que los mecanismos de control o sistemas utilizados por la Administración se conviertan inadecuados porque las condiciones cambiaron.

Es importante destacar que con las 28 evaluaciones realizadas durante este periodo que incluyeron 153 recomendaciones, se completó un total de 50 estudios en el año que comprendían 264 recomendaciones; las cuales fueron comunicadas a las dependencias involucradas, con el propósito de corregir y evitar la recurrencia de las situaciones observadas.

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en informes de semestres anteriores, con las 47 revisiones efectuadas en este periodo se completó un total de 99 seguimientos y re seguimientos en el año. También se brindaron servicios de auditoría de naturaleza preventiva.

Cabe indicar que oportunamente se comunicó al Consejo de Administración la modificación del plan de trabajo anual, incluyendo la justificación de no ejecutar los estudios denominados Presupuesto institucional; Alquileres de materiales, transformadores, postes, ductos, fibra óptica y fuentes de poder; Programa ético institucional y Revisión de cuentas contables. Asimismo, se ejecutaron cinco estudios especiales, tres de ellos solicitados por jefaturas de dependencias, uno para atender una denuncia y otro de la Auditoría Interna.

## **1.2 AUDITORIA FINANCIERA**

### **1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS**

Durante el segundo semestre de 2011 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

*Proceso: planificación y administración de proyectos. Subprocesos: supervisar e inspeccionar la construcción de las obras, fabricación y montaje de equipos de los proyectos de generación (Alcance: proyecto Balsa Inferior).*

*Proceso: desarrollo de infraestructura civil. Subprocesos: brindar mantenimiento a las instalaciones, desarrollar la preinversión de las obras de infraestructura civil.*

*Proceso: administración de activos. Subproceso: controlar el registro de los terrenos (Alcance: terrenos y seguridad de las instalaciones).*

*Proceso: administración de activos. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: concursos).*

*Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros (Alcance: estados financieros auditados).*

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

*Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano (Alcance: selección y reclutamiento de personas de primer ingreso).*

*Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: Atender planteamientos (Alcance: declaración jurada de bienes).*

*Proceso: gestión estratégica empresarial. Subproceso: Implementar proyectos institucionales relacionados con la gestión de calidad.*

*Proceso: autoevaluación de control interno*

*Estudio especial (Alcance: arqueos a fondos de cambio).*

*Estudio especial (Alcance: contratación administrativa).*

*Estudio especial (Alcance: faltante de fondos).*

*Estudio especial (Alcance: actividades que realiza la Sección Salud Ocupacional).*

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

#### **PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa Inferior**

Establecer el mecanismo de control que se considere pertinente, para que el funcionario respectivo del Departamento Construcción Proyectos de Generación (en adelante DCPG) ejerza un control adicional en relación con los montos ofertados y los facturados por el Consejo Nacional de Producción (CNP); de manera que verifique periódica y selectivamente la razonabilidad de precios de los artículos y productos alimenticios para el personal que labora en la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto).

Determinar conjuntamente con la jefatura de la Sección Proveeduría y de la Asesoría Jurídica Institucional, si el CNP debió mantener el precio de los productos o artículos ofertados que le suministra al ICE. Con base en la respuesta que se reciba, realizar las acciones que correspondan.

Evaluar conjuntamente con el funcionario respectivo del ICE, la conveniencia de invitar a otros proveedores de la zona cercana al lugar donde se desarrolla el Proyecto, para que también presenten ofertas de productos que anteriormente se le han comprado al CNP. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones requeridas.

Solicitar al funcionario respectivo del ICE, que suministre la documentación que evidencie los mecanismos de control que disponen y aplican en la ejecución de las actividades citadas en este informe (*recepción, almacenamiento, custodia, entrega y preparación de los alimentos adquiridos; así como en el análisis de la oferta*). En ese sentido, es conveniente que el DCPG valore si los mismos son suficientes o requieren ser fortalecidos. Asimismo, con base en los resultados obtenidos al efectuar dicha valoración, realizar las acciones que correspondan.

Plantear al funcionario respectivo del ICE, que revise la estimación de los trabajos mensuales que programan realizar; de manera que la facturación se ajuste a las sumas presupuestadas.

Girar instrucciones al funcionario encargado de confeccionar las solicitudes de compra de materiales y equipo o de suministro de servicios, para que en el presupuesto vigente solamente se incluyan los casos en los que exista seguridad de que el requerimiento será ejecutado en el periodo vigente; de manera que no se comprometan recursos que podrían ser utilizados en otras actividades.

Efectuar el seguimiento requerido para que el funcionario de la dependencia respectiva continúe la búsqueda de fuentes de financiamiento complementarias, que permitan atender todas las necesidades que se derivan de la ejecución de las obras pendientes para concluir el Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, se deben realizar las acciones que correspondan.

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

Implementar el seguimiento que permita monitorear el cumplimiento de las medidas establecidas para evitar nuevos desfases en el cronograma de trabajo. Es necesario que exista evidencia de la ejecución de esta labor (se debe hacer constar la aplicación de ese mecanismo de control).

Establecer los controles requeridos para monitorear la utilización de los vehículos alquilados en las actividades del Proyecto, de manera que la Administración tenga una seguridad razonable del buen uso de las unidades contratadas.

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

#### **DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA CIVIL**

Determinar conjuntamente con el Administrador del Sistema Administrativo Contable Presupuestario, si las autorizaciones de mejoras (en adelante AM) que no reflejan ningún movimiento en el sistema, se mantienen en esa condición desde que fueron aprobadas por la Sección Inventarios y Centros de Costos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.



En el reporte que se suministra a las dependencias sobre las condiciones de las AM, en lo sucesivo incluir también aquellas que no han recibido cargos. Asimismo, solicitar a la jefatura respectiva que comunique las AM que deben ser eliminadas del registro contable.

Evidenciar en un documento los resultados obtenidos al efectuar el análisis del precio de las cotizaciones que presentan los contratistas que participan en los concursos, de manera que las adjudicaciones al proveedor correspondiente sean debidamente respaldadas.

### **TERRENOS Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES**

Investigar si la empresa Empaques Santa Ana le brinda tratamiento a las aguas residuales vertidas en el canal de la Planta Hidroeléctrica Belén. En caso que se determine el incumplimiento de lo establecido en el “*Reglamento de vertido y reuso de aguas residuales*”, es necesario que a la brevedad se realicen las acciones que correspondan.

En caso que se determine que la empresa Empaques Santa Ana dispone de una planta de tratamiento, solicitar la colaboración para que le remita a la Dirección Ambiental de la CNFL una copia de los reportes operacionales que debe presentar periódicamente ante la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

Analizar la posibilidad de solicitar directamente a la instancia correspondiente del Ministerio de Salud, la información que se considere pertinente relativa a las actividades que debe realizar la empresa Empaques Santa Ana en relación con la planta de tratamiento.

Corroborar si la empresa Grupo Lindora le suministra a la Dirección Ambiental de la CNFL, copia de los monitoreos del afluente vertido en el canal de la Planta Hidroeléctrica Belén; tal como se le solicitó en la nota DPR-33 del 23-09-08. En caso de determinar que incumplió este requerimiento, plantearle por escrito que envíe esa información a la brevedad (es necesario definir el plazo máximo).

Gestionar legalmente el traspaso de las hectáreas de los terrenos indicados que se ubican en la propiedad que la CNFL adquirió en Anateri (zona de reserva que colinda con la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez y se ubica en Zarcero entre los ríos Tapezco y Espino, cantón de la provincia de Alajuela); de manera que esas operaciones se formalicen y en el Registro Nacional se reflejen a nombre del señor José Angel Morales Mora y de la CNFL, respectivamente.

Girar instrucciones al funcionario respectivo, para que determine si el señor Morales canceló los impuestos de bienes inmuebles de las 64 ha. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Efectuar los ajustes contables por el monto de las diferencias no consideradas en la compra de dos propiedades ubicadas contiguo al parqueo del Edificio Central; de manera que las cuentas de los terrenos y edificios respectivos reflejen los valores que corresponden.

Analizar la posibilidad de plantear a la Gerencia, que le solicite a Análisis Administrativo que al borrador del documento denominado “*Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles*”, se le incorporen los aspectos indicados en las observaciones del punto D del informe enviado (además de otros aspectos que estimen pertinentes); de manera que queden claramente estipuladas las responsabilidades que le competen a las dependencias que participan en actividades relacionadas con la administración de las propiedades de la CNFL.

Mientras no se aprueben y apliquen las nuevas normas, las dependencias mencionadas en la “*Resolución de Gerencia RGG-02-2009*” deben atender las labores que se establecen en este documento.

Realizar las gestiones y trámites que correspondan, para que los cuatro funcionarios de ingreso reciente obtengan a la brevedad el permiso de portar armas.

Considerando los riesgos indicados de no disponer del permiso de portar armas por parte de las personas citadas y para atender lo establecido en la normativa que regula estas actividades, solicitar por escrito a la jefatura de la dependencia correspondiente, que los dos funcionarios que no cumplieron las pruebas psicológicas sean reubicados de puesto. Mientras tanto, el Departamento Investigación y Seguridad debe asignar a esos trabajadores otras tareas que no sean de vigilante.

En lo sucesivo el funcionario encargado de revisar el cumplimiento de requisitos, cuando se reclutan candidatos para ocupar puestos de agentes de seguridad, entre otros aspectos que estimen pertinentes, debe verificar que estos presentaron el documento en el que se hace constar el permiso para portar armas.

### **CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS (CONCURSOS)**

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

### **ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS**

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

### **DOTACION Y REMUNERACION DE RECURSO HUMANO**

Implantar la práctica de verificar con las instituciones en las que laboró anteriormente la persona que ingresa a trabajar a la CNFL, si le fueron canceladas las prestaciones legales. Es necesario que el funcionario encargado de aplicar este mecanismo de control, evidencie los resultados obtenidos.

Solicitar a la Asesoría Jurídica Institucional, que emita el criterio referido a si la CNFL dispone de respaldo legal para contratar nuevamente a ex funcionarios, sin que hayan transcurrido los siete años que establece el artículo N° 27 de la Ley N° 6955.

### **SELECCION Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAS DE PRIMER INGRESO**

Cumplir la normativa vigente relacionada con el proceso de selección de personal. Asimismo, es necesario evidenciar el análisis que se lleva a cabo durante la revisión de los requisitos y otros pormenores establecidos en los documentos respectivos.

Cuando no sea posible atender algún requisito por razones de interés de la CNFL, es necesario dejar evidencia de la justificación o criterio utilizado en cada caso, así como de la autorización de los funcionarios respectivos avalando el proceso llevado a cabo.

Realizar un análisis de la normativa relacionada con el reclutamiento y la selección de personal, con el propósito de determinar cuál de ella se encuentra vigente y cuál ha sido derogada. Con base en los resultados obtenidos, eliminar de la intranet los documentos que correspondan.

Considerando los resultados de este estudio de auditoría y otros aspectos que estimen pertinentes, ajustar los documentos (vigentes y en proceso de aprobación) relacionados con las labores de contratación de personal que efectúa la Sección Reclutamiento y Clasificación.

Girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que una vez que sean realizados los ajustes planteados a dicha normativa, debe coordinar con las personas encargadas la revisión de los borradores respectivos; de manera que la documentación sea sometida a la aprobación de las instancias definidas para esos efectos.

Solicitar a los funcionarios encargados de desarrollar las actividades que le competen a la Sección Reclutamiento y Clasificación, que hasta tanto no sea aprobada la nueva normativa, deben cumplir los aspectos definidos en los lineamientos, políticas, instructivos, procedimientos y aquella otra normativa aplicable que se encuentren vigentes.

Elaborar un documento de apoyo que establezca el nombre de los puestos que se consideran de confianza en la CNFL, para lo cual es necesario tomar en cuenta la normativa vigente sobre este tema.

Establecer un mecanismo de gestión documental que reúna las cualidades descritas en la normativa aplicable; con el propósito de controlar, almacenar y recuperar, de manera oportuna y eficiente; la información producida o recibida en el desarrollo de las actividades relacionadas con el reclutamiento y selección de personal.

Implantar un mecanismo de control para propiciar que cuando se finalice cada proceso de reclutamiento y selección de personal de primer ingreso, se logre que los expedientes del archivo de la Sección Reclutamiento y Clasificación incorporen todos los documentos que respaldan apropiadamente la gestión respectiva. Esta información debe cumplir los atributos de calidad establecidos en la normativa aplicable (confiabilidad, oportunidad y utilidad).

Comprobar si el pago de los conceptos citados (salario de puesto profesional, dedicación exclusiva y carrera profesional) a las personas mencionadas en la observación F) del informe enviado, incumple la normativa aplicable. Con base en los resultados obtenidos, determinar las sumas que se deben recuperar y solicitar a la Sección Trámite y Nómina que realice las deducciones que correspondan.

Establecer los mecanismos de control que se consideren necesarios, para que los funcionarios de la Sección Reclutamiento y Clasificación se cercioren que en los casos que se paga salario de puestos profesionales, dedicación exclusiva y carrera profesional a las personas que ingresan a trabajar a la CNFL, se cumplan los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

### **DECLARACION JURADA DE BIENES**

Es necesario que el funcionario encargado de esta actividad, de manera periódica revise que todas las personas a las que les corresponde presentar declaración de bienes en función de los puestos que ocupan (de forma permanente o interina) y la normativa aplicable, cumplieron dicho requisito.

### **GESTION ESTRATEGICA EMPRESARIAL**

Coordinar con el funcionario respectivo del ICE, las acciones que correspondan para establecer los mecanismos de comunicación que debe disponer el grupo facilitador de ambas instituciones (ICE y CNFL); de manera que se puedan efectuar las labores definidas en la Estrategia Empresarial 2010-2014.

Conformar los grupos especializados de cada área que deben atender los temas incorporados en la Estrategia Empresarial.

Elaborar los cronogramas de actividades que permitan atender cada tema incluido en la Estrategia Empresarial, así como ejecutar el respectivo seguimiento.

Determinar si la responsabilidad de la ejecución de las labores definidas en el *“Procedimiento Planeamiento Empresarial”* requiere ser modificada, de manera que sea asignada a los funcionarios de las dependencias correspondientes. Con base en los resultados obtenidos, coordinar con Análisis Administrativo la actualización y aprobación de dicho documento.

Analizar la propuesta remitida por la jefatura de Gestión Estratégica, de manera que se valore la conveniencia de integrar en una sola dependencia las labores relacionadas con el SEVRI y el Comité Técnico de Control Interno. Con base en los resultados del análisis realizado, implementar las acciones que correspondan.

### **AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO**

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

### **ARQUEOS A FONDOS DE CAMBIO**

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

### **CONTRATACION ADMINISTRATIVA**

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

### **FALTANTE DE FONDOS**

Fundamentado en las situaciones que se observan en el video aportado por el Banco Nacional de Costa Rica (en adelante Banco) referente al proceso de revisión que realiza su personal del depósito efectuado por la Sucursal Escazú (en adelante Sucursal), plantear por escrito al funcionario correspondiente de esa entidad financiera, que deben asumir el faltante que determinaron y reportaron a la CNFL.

En caso que el Banco comunique que no acepta el reclamo planteado, con base en las situaciones que se determinaron durante el estudio, es necesario establecer el personal de la CNFL que debe asumir el faltante. De conformidad con la decisión que tome la Administración al respecto, realizar las gestiones que correspondan para efectuar el cobro requerido.

Con base en las situaciones que se observaron en el video que suministró el Banco, solicitar por escrito al funcionario correspondiente de esa entidad la posibilidad de que apliquen las siguientes medidas:

-Evidenciar por medio de la cámara el número de la bolsa correspondiente, en el momento de iniciar la revisión del depósito por parte de la persona encargada de esa labor en el Banco.

-El sitio o área que utiliza el Banco para revisar el depósito de la CNFL debe estar libre de documentación no relacionada con el depósito, de manera que en ese lugar solo se mantenga información que corresponda a la que se extrae de la bolsa de la CNFL.

-Analizar la posibilidad de suministrar el procedimiento que deben aplicar las personas que revisan el depósito de la CNFL; con el propósito de que en el caso de un eventual faltante, mediante el análisis del video se pueda determinar si el comportamiento de quienes participan en esa labor se ajusta a lo que se indica en dicha normativa.

Definir el medio de comunicación idóneo para que el funcionario de la CNFL coordine lo que corresponda, cuando el Banco comunique la existencia de un faltante o billetes falsos en el depósito; de manera que a la Sección Administración Financiera, se le facilite la investigación respectiva.

En caso que el Banco no atienda los requerimientos planteados por la CNFL, analizar la posibilidad de no continuar enviándole los depósitos y remitirlos a otra institución bancaria.

Confeccionar un instructivo o procedimiento, en el cual se hagan constar los pormenores que se deben tomar en cuenta para la actividad en referencia, como por ejemplo los pasos que el funcionario correspondiente tiene que aplicar cuando inicia una investigación ante el Banco por un reclamo y la coordinación necesaria con la dependencia en la que se originó la situación (faltante o un billete falso).

Solicitar a la dependencia que corresponda, la reparación o sustitución de los mecanismos de seguridad de la puerta de la Sucursal, así como la reubicación de la cámara que se encuentra instalada en la bóveda (debe enfocar el trabajo que realiza el Supervisor de Cajas).

Analizar si el control interno que utiliza la Sucursal en relación con el manejo de valores, preparación de depósitos, cierres y otros; requiere ser fortalecido. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que consideren pertinentes.

Incorporar al Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios, los pasos que se deben seguir cuando se presentan faltantes, tanto a nivel interno como los que reporta el Banco. Asimismo, ajustar dicha normativa para que sea concordante con los procesos actuales relacionados con la recaudación (es necesario que para esas labores se definan fechas de inicio y de conclusión, con la finalidad que esta herramienta sea utilizada en un plazo razonable). Una vez que se disponga de ese documento, el mismo debe ser remitido a Análisis Administrativo para la revisión y aprobación respectiva.

Asignar la vigilancia de cada una de las sucursales, a personas que sean funcionarios del Departamento Investigación y Seguridad.

Indicar a las jefaturas de las otras sucursales, que determinen si en su dependencia podrían estar ocurriendo situaciones similares a las comentadas en el informe enviado. Es necesario indicarles que deben confeccionar un documento que evidencie la ejecución de esa labor, así como realizar las acciones que correspondan con base en los resultados obtenidos.

#### **ACTIVIDADES QUE REALIZA LA SECCION SALUD OCUPACIONAL**

Verificar en el campo si los trabajadores aplican los conocimientos impartidos en el adiestramiento recibido. Con base en los aspectos que se observen,

determinar las posibles mejoras que podrían fortalecer las siguientes capacitaciones que brinde la Sección Salud Ocupacional.

Plantear a la Gerencia que se analice la posibilidad de emitir una directriz referida a que previo al inicio de labores de construcción y mantenimiento de obras eléctricas, el funcionario correspondiente brinde a los trabajadores charlas breves sobre las actividades que serán desarrolladas y tienen implícito peligros de naturaleza eléctrica; de tal manera que se les recuerde los riesgos a los que están expuestos y la necesidad de utilizar los equipos de seguridad.

Rediseñar la guía o confeccionar otro documento o formulario para que exista evidencia de las actividades efectuadas (asesoría, supervisión a empresas particulares y sucursales, entre otras que se estime pertinente incluir). Una vez llevada a cabo esta labor, coordinar lo que corresponda con Análisis Administrativo para que realice la revisión y aprobación respectiva.

Analizar conjuntamente con el jefe de la Dirección Ambiental, el mecanismo de comunicación que podría utilizar el Técnico (encargado de efectuar la inspección de actividades que tienen un nivel de riesgo alto relacionado con peligro de naturaleza eléctrica), para ubicar el lugar de las averías en forma oportuna. Con base en los resultados obtenidos y la decisión que se tome, realizar las acciones que correspondan.

#### **POLITICA PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDADES**

Es conveniente que la Administración analice los dictámenes de la Procuraduría General de la República que se adjuntaron al informe enviado, así como otra normativa aplicable en la CNFL relacionada con este tema; y proceda de conformidad con el criterio legal que se emita al respecto.

#### **1.2.2 APLICACION DE RECOMENDACIONES**

##### **A) SEGUIMIENTOS**

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en las recomendaciones incluidas en los informes remitidos en periodos anteriores a las dependencias correspondientes, se efectuó el seguimiento de los siguientes estudios:

- *Materiales en bodegas de sucursales.*
- *Estudios de ingeniería.*
- *Actividades realizadas por la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas.*



- *Contrataciones de servicios.*
- *Procesos judiciales contenciosos administrativos.*
- *Fondos de trabajo.*
- *Desarrollo de la comunicación externa.*
- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Adquisición de lámparas fluorescentes compactas.*
- *Contratación administrativa.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 75 recomendaciones formuladas, 72 habían sido atendidas (96%) y 3 estaban en ese proceso (4%).

#### **B) RESEGUIMIENTOS**

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

- *Terrenos.*
- *Administración de activos (administrar inventarios).*
- *Administración de la flota vehicular.*
- *Administración de seguros.*
- *Dotación y remuneración del recurso humano.*
- *Actividades de la organización referidas a la ética.*
- *Comunicación externa (administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias).*
- *Programa ético institucional.*
- *Gestión documental.*

- *Gestión estratégica.*
- *Gestión ambiental.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 38 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 30 habían sido atendidas (79%) y 8 estaban en ese proceso (21%).

### **1.3. AUDITORIA INFORMATICA**

#### **1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS**

Durante el segundo semestre del 2011 se realizaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas-SIGEMPLA).*
- *Proceso: infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (Alcance: Departamento Infraestructura y Dependencias prestadoras de servicios en TI descentralizadas).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Administración de Contrataciones-SIACO).*
- *Proceso: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones. Subproceso: brindar soporte a la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación (Alcance: Sección Servicios de Internet).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: dar soporte a las aplicaciones (Alcance: Área Sistemas Complementarios).*
- *Proceso: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones. Subproceso: brindar soporte a la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación (Alcance: Sección Soporte de Infraestructura).*

- *Proceso: administración de sistemas de medición. Subproceso: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición (Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central).*
- *Proceso: gestión de cobro de recibos. Subproceso: recaudar (Alcance: recaudación interna y externa).*
- *Proceso: facturación y distribución de recibos. Subprocesos: tomar lectura y analizar lectura, generar factura y distribuir factura (Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central).*
- *Proceso: administración de sistemas de medición. Subproceso: administrar laboratorio de medidores (Alcance: Sección Laboratorio de Medidores).*
- *Proceso: generación de energía eléctrica. Subprocesos: gestionar el mantenimiento civil y mecánico de las plantas, controlar la compra de energía eléctrica (Alcance: Departamento Servicios Técnicos, plantas hidroeléctricas Anonos, Ventanas, Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo).*
- *Proceso: innovación y eficiencia energética. Subprocesos: investigar acerca de tecnologías de alumbrado, planificar el sistema de alumbrado público, desarrollar estudios técnicos, diseñar el sistema de alumbrado público, construir el sistema de alumbrado público, controlar el sistema de alumbrado público (Alcance: sistema de alumbrado público).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: desarrollar sistemas automatizados de información (Alcance: sistema procesamiento comercial-SIPROCOM).*
- *Estudio especial (Seguridad física y lógica de la información electrónica, Alcance: aplicación de la Norma Internacional de Seguridad de la Información INTE ISO 27001).*

Asimismo, a la fecha de corte de este informe se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicación. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados (Alcance: Dirección Tecnologías de la Información y Dependencias prestadoras de servicios en TIC descentralizadas).*

- *Proceso: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones. Subproceso: mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones (Alcance: Sección Administración de Red de Sistemas de Información, Sección Electrónica Digital y Sección Servicios Telemáticos).*
- *Proceso: atender al cliente. Subproceso: atender al cliente en ventanilla (Alcance: Sucursales Guadalupe, Heredia y Escazú).*
- *Proceso: agestión de cobro de recibos. Subproceso: gestionar la morosidad (Alcance: Sección Gestión Social y Cobro Administrativo, Sección Tesorería).*

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

#### **SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACION (SIGEMPLA)**

Analizar de forma integral y en coordinación con los jefes de dirección y los titulares subordinados de las áreas usuarias, el alcance en la gestión de administración de los sistemas en operación. Con base en los resultados obtenidos, establecer un marco teórico regulatorio que defina claramente la delimitación y asignación de funciones y responsabilidades, incluyendo la forma de interactuar entre las partes involucradas.

Implementar un mecanismo para controlar el registro de las solicitudes de servicios planteadas por los usuarios del SIGEMPLA. Entre otros aspectos, es necesario considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado de la solicitud.

Evaluar el alcance de la gestión que se lleva a cabo en relación con la administración de los usuarios del SIGEMPLA. Con base en los resultados obtenidos, preparar un documento formal que comprenda los procedimientos requeridos para administrar las cuentas de usuario de este sistema.

Girar instrucciones para que se preparen informes periódicos que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del SIGEMPLA. Es necesario determinar los criterios que serán aplicados y establecer a cuales jefaturas será remitida dicha información.

Girar las directrices que correspondan para que se elabore un documento que incluya la identificación, la evaluación y el tratamiento de los riesgos asociados al SIGEMPLA. Es conveniente establecer mecanismos para administrar los riesgos que se identifiquen, así como documentar los resultados obtenidos al llevar a cabo esta labor.

Coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información, el análisis de impacto y el tratamiento requerido en relación con la suspensión de la contratación de servicios profesionales para la ejecución de mantenimientos y ajustes del SIGEMPLA. Con base en los resultados obtenidos, determinar, establecer y documentar las alternativas de solución al respecto.

Elaborar un documento que comprenda los procedimientos formales alternos de contingencia, incluyendo lo correspondiente a la coordinación con las diferentes instancias en la Dirección Tecnologías de la Información, con el propósito que estos contribuyan a lograr la continuidad de los servicios que se brindan mediante el SIGEMPLA. Es necesario efectuar el seguimiento requerido para que esta herramienta sea oficializada en un plazo razonable por las instancias correspondientes.

#### **INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES (Departamento Infraestructura y Dependencias prestadoras de servicios en TI descentralizadas)**

De conformidad con la función rectora que le compete a la Dirección Tecnologías de la Información en el área de las TIC, realizar las acciones necesarias para que en el documento que comprende los estándares de infraestructura de la CNFL, se incorporen los estándares que corresponden al Área Redes y Comunicaciones.

Comunicar a todas las dependencias relacionadas con servicios de administración de redes y comunicaciones, que deben velar por el cumplimiento obligatorio de los estándares de infraestructura establecidos en la CNFL.

#### **SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACION (SIACO)**

Girar instrucciones para que en el SIACO se incorporen avisos de control que le reporten al funcionario encargado de las compras locales, información relacionada con la frecuencia con la que el proveedor adjudicado en el concurso que se está tramitando, también ha resultado adjudicado en compras anteriores. Asimismo, es conveniente que el sistema detalle el precio unitario de las compras, de forma que se facilite evaluar su comportamiento en periodos anteriores y analizar la razonabilidad de los costos.

Recordar a las jefaturas de las dependencias que correspondan, la importancia de que los funcionarios que tienen asignada una tarjeta de compras institucional, atiendan lo establecido en el punto D) del procedimiento que regula estas operaciones (coordinar previamente la autorización presupuestaria). Asimismo, en casos de incumplimiento de esta normativa, se debe aplicar lo indicado en el punto H) de dicho procedimiento (reintegrar el monto de compras no autorizadas, sanciones disciplinarias).

Analizar la viabilidad de utilizar la infraestructura del SIACO para controlar (a priori) el presupuesto de las compras que se efectúan usando la tarjeta institucional, así como para verificar el contenido presupuestario y los compromisos adquiridos por cada dependencia.

#### **INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES (Sección Servicios de Internet)**

Evaluar los principales servicios suministrados por la Sección Servicios de Internet, con el propósito de determinar cuáles de ellos requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan. En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

Solicitar que periódicamente se apliquen encuestas, que permitan obtener retroalimentación de los usuarios en relación con los servicios que brinda la Sección Servicios de Internet. Asimismo, es necesario documentar las acciones que se llevan a cabo con base en el análisis de los resultados obtenidos mediante dichas encuestas.

#### **SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACION (Area Sistemas Complementarios)**

Girar instrucciones para que los procesos específicos del Área Administración de Sistemas Complementarios, sean identificados y documentados. En ese sentido, es conveniente analizar la viabilidad de reflejar esta información en el proceso de la Dirección Tecnologías de la Información denominado "Dotar y mantener la infraestructura de TIC". Una vez preparado el documento respectivo, debe ser remitido a las instancias correspondientes para tramitar su aprobación e incorporarlo al mapeo de procesos institucional.

Solicitar que en los informes periódicos de rendición de cuentas que se preparan en el Área Administración de Sistemas Complementarios, se incluyan índices relacionados con el mantenimiento preventivo del equipo de cómputo y el soporte que se brinda a los sistemas. En ese sentido, es necesario definir los criterios que serán utilizados para elaborar dichos índices.

Actualizar el plan de capacitación dirigido a los funcionarios del Área Administración de Sistemas Complementarios. En ese sentido, es conveniente documentar las acciones realizadas para lograr la ejecución del plan respectivo.

**INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES  
(Sección Soporte de Infraestructura)**

Solicitar a la jefatura del Departamento Contabilidad, que le suministre la información obtenida mediante el programa de costeo “ABC”. Con base en la información recibida, realizar las acciones necesarias para administrar los costos asignados a cada servicio que brinda la Sección Soporte de Infraestructura.

Determinar cuáles de los servicios suministrados por la Sección Soporte de Infraestructura, requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan. En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan la observación B) del informe enviado.

**ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE MEDICION (Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central)**

Implantar las medidas necesarias para que las solicitudes de servicios nuevos y los reportes de averías menores, se ejecuten en los plazos definidos en el Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial. En ese sentido, es necesario establecer un programa de seguimiento que propicie que dichas solicitudes sean atendidas oportunamente, así como llevar a cabo la coordinación entre las dependencias encargadas de supervisar su ejecución.

Girar instrucciones para que en la Sucursal Desamparados, se elabore un informe que comprenda las causas que ocasionan que las solicitudes de servicio nuevo y de averías menores, no sean ejecutadas en los plazos definidos.

Indicar a las jefaturas de las restantes sucursales, que le comuniquen a la Dirección Comercial el cumplimiento de los plazos definidos para ejecutar las solicitudes de servicios nuevos y la atención de averías menores. Con base en la información recibida, solicitar que se apliquen las medidas que correspondan.

Incluir en el registro histórico del SIPROCOM, el detalle de los aspectos que ocasionan que este tipo de solicitudes no sean atendidas en el plazo definido en la meta correspondiente.

**GESTION DE COBRO DE RECIBOS (Recaudación interna y externa)**

Solicitar que se elaboren los informes mensuales de la gestión que realiza la Sección Control de Pagos. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es

conveniente incluir indicadores que contribuyan a medir el resultado de las actividades ejecutadas en esta dependencia.

Establecer que en la Sección Control de Pagos, se identifiquen formalmente por escrito las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos determinados en la implementación del SEVRI. Es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que estas acciones se incluyan en el respectivo “plan de tratamiento” y sean atendidas en los plazos establecidos.

Solicitar que a la Dirección Comercial, se le remita un informe que refleje las acciones que se han llevado a cabo para solucionar los inconvenientes que limitan el pago de las facturas mediante tarjetas de crédito y débito de otras instituciones diferentes del BNCR y el BCR. Con base en los resultados de dicho informe, realizar las acciones que correspondan.

Recordar por escrito a la jefatura de la Sucursal Guadalupe, la importancia de cumplir lo establecido en el procedimiento “Plan de contingencias por suspensión del sistema SIFRAS”, en los aspectos relacionados con la regulación de las entregas parciales de dinero en efectivo y otros valores, así como la ejecución de los depósitos bancarios diarios. Además, es conveniente establecer las medidas que serán aplicadas en caso de incumplimiento de dichos procedimientos.

#### **FACTURACION Y DISTRIBUCION DE RECIBOS (Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central)**

Solicitar a la jefatura de la Sucursal Desamparados, que elabore un documento que incluya las razones por las cuales no se ha efectuado el cambio de los equipos que tienen el sistema de medición dañado. Es conveniente que en este documento se presente una propuesta que comprenda las acciones que serán aplicadas para solucionar la situación comentada. En ese sentido, es necesario girar instrucciones para que el cambio de todos los medidores dañados en los servicios atendidos por esta sucursal, se ejecute a la brevedad.

Indicar a las jefaturas de las restantes sucursales, que le comuniquen a la Dirección Comercial si en las dependencias a su cargo, se presentan situaciones de servicios en los que no ha sido sustituido el equipo de medición dañado. Con base en la información recibida, solicitar que se apliquen las medidas que correspondan.

#### **ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE MEDICION (Sección Laboratorio de Medidores)**

Implantar las medidas requeridas para que las solicitudes de servicio ejecutadas por la Sección Administración de la Energía, sean enviadas a las sucursales oportunamente. Asimismo, es necesario comunicar a los funcionarios encargados de actualizar en el SIPROCOM los datos respectivos, que deben



llevar a cabo esa actividad en forma oportuna. En ese sentido, es conveniente definir los plazos máximos en que ambas labores tienen que ser realizadas.

**GENERACION DE ENERGIA ELECTRICA (Departamento Servicios Técnicos, plantas hidroeléctricas Anonos, Ventanas, Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo)**

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

**INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA (Sistema de Alumbrado Público)**

Implantar las medidas requeridas para que los reportes de averías de alumbrado público, se atiendan en los plazos establecidos en el Plan Estratégico Empresarial de la Dirección de Innovación y Eficiencia Energética. En ese sentido, es conveniente coordinar lo que corresponda para contar con los recursos que permitan ejecutar oportunamente estos trabajos. También se debe analizar la meta definida para esta actividad y determinar si está acorde con los recursos disponibles.

**SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACION (SIPROCOM)**

Considerando las situaciones comentadas en la nota de advertencia enviada a la Administración, los requerimientos que no han sido aprobados por la CNFL a la fecha; lo manifestado por el jefe de la Dirección Tecnologías de la Información en cuanto al tiempo necesario para ejecutar los nuevos requerimientos por parte del Consorcio contratado para desarrollar el sistema; así como que no ha concluido la Fase II, que se encuentra pendiente el desarrollo de la Fase III del Proyecto citado y que también se han efectuado pagos por concepto de ajustes de precios en Licencias de Software; no se omite advertir sobre lo indicado en el artículo N°4 del Reglamento de Refrendos de la Contraloría General de la República, del cual el contrato del presente Proyecto fue objeto ( cuando las modificaciones superan el 10% del monto inicial es necesario un nuevo refrendo).

De conformidad con lo indicado, esta Auditoría Interna estima oportuno señalar la conveniencia de que la Administración lleve a cabo las gestiones pertinentes para la implementación de los mecanismos de control que correspondan; orientados a regular los costos no planificados e incurridos en el Proyecto, de manera que se minimicen los riesgos que se podrían derivar de esta situación.

**SEGURIDAD FISICA Y LOGICA DE LA INFORMACION ELECTRONICA (Norma INTE ISO 27001)**

Para cada objetivo de control de la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001), la Auditoría Interna le comunicó a la Dirección

Tecnologías de la Información las acciones realizadas para su cumplimiento (en relación con el sistema Gestión de Procesos Administrativos-GPA).

### **1.3.2 APLICACION DE RECOMENDACIONES**

#### **A) SEGUIMIENTOS**

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en las recomendaciones incluidas en los informes remitidos en periodos anteriores a las dependencias correspondientes, se efectuó el seguimiento de los siguientes estudios:

- *Sistemas automatizados de información (SIRH).*
- *Sistemas automatizados de información (SAAD).*
- *Sistemas de Información Automatizados (SIAPRO).*
- *Administrar las tecnologías de información y comunicaciones (Gestión de teletrabajo).*
- *Atención al cliente (Gestión de teletrabajo).*
- *Administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (ARESEP-RCR-432).*
- *Administración de sistemas de medición (Departamento Servicios Técnicos).*
- *Planificación, diseño y administración del sistema de distribución (red eléctrica subterránea y aérea).*
- *Generación de energía eléctrica (proyectos Balsa Inferior y Eólico Valle Central).*
- *Distribución de lámparas fluorescentes compactas.*
- *Administración de sistemas de medición.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas se determinó que de 36 recomendaciones formuladas, 25 habían sido atendidas (70%), 8 estaban en ese proceso (22%) y 3 se encontraban pendientes de aplicar (8%).

## **B) RESEGUIMIENTOS**

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

- *Administración de la inversión de infraestructura de TIC (Dirección Tecnologías de la Información).*
- *Sistemas automatizados de información (Departamento Usuario).*
- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Dirección Tecnologías de la Información).*
- *Servicios de tecnologías de información ofrecidos por dependencias descentralizadas (Sección Administración de Sistemas).*
- *Administración de sistemas de apoyo (SIPREDI).*
- *Administración de sistemas de apoyo (TELEVANTAGE).*
- *Administración de sistemas en operación (SIMAP).*
- *Administración de sistemas en operación (SACP).*
- *Servicios ofrecidos por la Dirección Tecnologías de la Información (Soporte de Infraestructura).*
- *Sistemas automatizados de información (SIGEL).*
- *Sistemas automatizados de información (SIMAP).*
- *Control de pérdidas comerciales.*
- *Redes eléctricas (red eléctrica aérea).*
- *Administración del sistema de distribución.*
- *Sistemas de potencia.*
- *Documentos y comunicaciones privadas de los funcionarios.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 24 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 22 habían sido atendidas (92%) y 2 estaban en ese proceso (8%).

## **1.4 OTRAS ACTIVIDADES**

### **1.4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Se seleccionó a la empresa Deloitte para que llevara a cabo la evaluación externa de calidad de la Auditoría Interna (AI). En esta evaluación se obtuvo la calificación más alta establecida y la opinión de la firma contratada indicó lo siguiente: “la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. generalmente cumple con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.

También se realizó el seguimiento de las actividades pendientes del plan de mejora de la autoevaluación de la AI del período 2009-2010.

### **1.4.2 PLAN DE TRABAJO**

El Plan Anual de Trabajo de la AI para el 2012 se preparó siguiendo una metodología basada en riesgos. Los estudios que comprende fueron seleccionados del universo fiscalizable, el cual fue alineado con el Plan Estratégico Empresarial y el Plan Operativo Institucional. Asimismo, se consideraron los procesos y subprocesos que la Administración ha incorporado al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional.

### **1.4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL**

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 26 ocasiones personal de la AI asistió a 14 eventos de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse el VI Congreso Centroamericano y del Caribe de Administración de Proyectos, Enfoque basado en riesgo para revisiones de auditoría, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Fundamentos de ITIL, Congreso latinoamericano de auditores internos y Comunicación creativa.

Como parte del ciclo de charlas de actualización para ampliar el conocimiento de los funcionarios de la AI, en este período se recibieron 7 charlas, entre las que pueden citarse Comunicación asertiva, Gestión de residuos, Cambio climático y Carácter, temperamento y comunicación.

### **1.4.4 PLANIFICACION ESTRATEGICA**

Se actualizó el planeamiento estratégico de la AI, para lo cual se analizaron los objetivos, el FODA y los planes de acción desarrollados. También se seleccionaron los indicadores de gestión a los que se les dará seguimiento en el 2012, entre los que se pueden mencionar la cobertura del universo fiscalizable, la cobertura del plan anual de trabajo, las recomendaciones aplicadas y el tiempo utilizado en cada fase de auditoría.

#### **1.4.5 AUDITORES EXTERNOS**

Se preparó el informe del estado de las recomendaciones planteadas por los auditores externos en la Carta de Gerencia con corte el 31 de diciembre de 2010.

#### **1.4.6 ADJUDICACIONES**

Se revisaron asuntos relacionados con las contrataciones (superiores a ¢100 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2011 (10 concursos por un monto total de ¢2.189,6 millones).

#### **1.4.7 OTROS**

También se realizaron actividades relacionadas con el control de la ejecución presupuestaria de esta dependencia; la evaluación del desempeño; la actualización de documentos relacionados con la gestión de la AI; la incorporación de normativa actualizada al sistema Gestión Procesos de Auditoría (GPA); servicios de apoyo técnico para solucionar averías de software y hardware que ocurrieron en los recursos tecnológicos de la AI; así como la actualización del micrositio de la AI en la intranet y la estrategia de comunicación del Sistema de Gestión Integrado.

## ***2. AUDITORIA FINANCIERA***

***2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y  
RECOMENDACIONES FORMULADAS***

## **2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS**

### **2.1.1 AREA INVERSIONES**

#### **2.1.1.1 AUD-041, 043 y 044 enviados el 17 de enero de 2012**

**ASUNTO:** proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

**DIRIGIDO:** Departamento Construcción de Proyectos de Generación, Sección Proveeduría, Dirección Administrativa

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los productos alimenticios que adquiere la CNFL para el personal del ICE que construye el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto); la compra de estos productos con base en la Ley Orgánica que regula al CNP; la revisión que realiza el trabajador del ICE cuando recibe estos productos; la unidad de medida, el precio de venta ofertado y facturado; los artículos incluidos en el listado que se utiliza para cotizar; la participación del Departamento Construcción de Proyectos de Generación en la definición de las cantidades y características de los artículos que solicita el ICE; así como en la recepción, almacenamiento, custodia, entrega y preparación de los alimentos adquiridos.

También se evaluaron aspectos referidos a los compromisos presupuestarios que respaldan las solicitudes de materiales y equipo o servicios; la disponibilidad de esos recursos para pagar las facturas; el monto de la emisión de bonos destinada para la construcción del Proyecto y la cifra colocada en el mercado; el avance físico del Proyecto; los pagos realizados al ICE por alquiler de vehículos; las gestiones efectuadas por la Sección Administración de Seguros para que las obras que construye el ICE dispongan de la póliza denominada "Todo Riesgo Construcción"; la situación actual de los procedimientos de las principales actividades que desarrolla la unidad ejecutora.

#### **OBSERVACIONES**

##### **I. COMPRA DE COMESTIBLES**

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Consejo Nacional de Producción (CNP) ("*...Los entes públicos están obligados a proveerse del Consejo Nacional de Producción (CNP) todo tipo de suministros genéricos propios del tráfico de esta institución, a los precios establecidos*"), para obtener la alimentación del personal del ICE que construye el Proyecto, la CNFL solo invita al CNP a cotizar los productos referidos a la canasta básica (cotización N°



157); carnes (cotización N° 33), lácteos (cotización N° 34); vegetales, frutas y legumbres (cotización N° 36).

Sobre el particular, se revisaron las facturas incluidas en los comprobantes de pago N° 1150, 1155, 1157, 1159 y 1164 (julio de 2011), N° 947 y 950 (agosto de 2011), N° 393, 417, 481 y 916 (setiembre de 2011); las cuales forman parte de los pedidos realizados mediante las órdenes de compra - en adelante OC – N° 421 del 07-02-11, N° 1944 del 16-05-11, N° 1946 del 16-05-11 y N° 2526 del 22-06-11 (cada una de ellas suman ¢73.194.158,03; ¢15.774.020,10; ¢40.806.500,00 y ¢39.313.625,00; respectivamente).

A continuación se detallan las situaciones que se determinaron sobre el tema en referencia:

#### **A) RECEPCION DE ARTICULOS**

Referente a la información incluida en las facturas, la revisión que lleva a cabo el trabajador del ICE encargado de recibir el producto que entrega el CNP (en adelante Encargado) y las anotaciones que este funcionario efectúa en esos documentos, se observaron las situaciones que se detallan seguidamente:

##### **A.1 DATOS DE LAS FACTURAS**

En algunos casos se anotó una cifra menor contiguo a la cantidad respectiva de alguno de los productos, lo que podría evidenciar un faltante. El Encargado manifestó que cuando el CNP entrega el pendiente, esta situación se hace constar en la copia de la factura y no en el original que se envía al Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante DCPG).

No todos los artículos muestran que se revisó la cantidad que indica la factura, a manera de ejemplo se cita la factura N° 413117 del 26-04-11 por 1536 barras de margarina de 125 gramos que tienen un costo total de ¢279.091,00. En este caso se desconoce si faltaban algunas de ellas y si posteriormente se recibieron, porque en el documento no se hace referencia a esa situación.

El funcionario del DCPG manifestó que el pago de la factura correspondiente se tramita porque en ese documento se incluye el sello de recibido, fecha y firma por parte del ICE. También indicó que cuando se producen faltantes, la factura no se cancela hasta que la cantidad pendiente haya sido recibida por el ICE (esta situación se hace constar en un cuadro que prepara el funcionario del ICE, pero el mismo no se adjunta a la factura del comprobante de pago respectivo).

#### **RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Coordinar con el funcionario respectivo del ICE, para que cuando el CNP o cualquier otro proveedor entrega la cantidad que había quedado pendiente,**

**el Encargado adjunte a la factura el cuadro que prepara evidenciando dicha situación. En ese sentido, es conveniente que a ese documento se le incluya la fecha en que se recibió el faltante.**

#### **A.2 EVIDENCIA DE REVISION**

El Encargado manifestó que cuando la factura comprende un solo artículo, no acostumbra efectuar una marca para hacer constar que la cantidad es correcta. No obstante, en las facturas N° 419197, 419199, 419200 y 419201 del 16-06-11; N° 419270, 419272 y 419344 del 21-06-11; N° 419364, 419366 y 419367 del 23-06-11 que incluyen varios productos, no se evidencia la aplicación de ese mecanismo de control; por lo que se desconoce si la anotación fue omitida o la verificación no se llevó a cabo.

#### **RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Coordinar con el funcionario respectivo del ICE, para que independientemente del número de productos que muestre la factura, el Encargado siempre haga constar en este documento que la cantidad recibida se revisó y es correcta.**

#### **A.3 FECHA DE RECIBIDO**

Las facturas N° 413003 (del 12-04-11), N° 413116, 413117, 413118, 413119 y 413120 (del 26-04-11), N° 413277 (del 11-05-11), N° 413424 (del 17-05-11) y N° 419126 del 08-06-11 (suman un total de ¢19.611.047,80 y se adjuntan al comprobante de pago N°1159 de julio de 2011), tienen fecha de recibidas por el ICE el 01-07-11 (así se indica en el sello respectivo). Esta situación refleja que en algunos casos el tiempo transcurrido entre ambas fechas es considerable (hasta 79 y 66 días naturales).

El Encargado manifestó que el aspecto señalado se presenta cuando en la recepción del pedido se determinan faltantes (el sello de recibido se coloca en la factura hasta que el CNP facilite esos artículos) y también porque en algunos casos la entrega de lo que quedó pendiente no es oportuna (el CNP informa que no dispone de los artículos o carece del medio de transporte para suministrarlos). Esta situación podría evidenciar que en ocasiones el CNP emite la factura conociendo que en el momento del pedido no tenía las existencias o el inventario era insuficiente para abastecer la cantidad solicitada, aunado al desfase con que entrega lo que faltaba.

...

#### **RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**1) Coordinar con el funcionario respectivo del ICE, para que cuando el Encargado determine un faltante, le exija al CNP o al proveedor que**

corresponda que debe entregar esa cantidad a la brevedad posible (es necesario definir el plazo máximo).

2) Plantearle al funcionario respectivo del ICE, la posibilidad de que le soliciten al CNP o al proveedor que corresponda, que cuando no dispone del artículo o carece de la cantidad requerida, se abstenga de facturarle o en su defecto anote únicamente la cifra que puede suministrar.

## **B) PRECIO DE VENTA**

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

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

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

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

### **B.1 ARTICULOS FACTURADOS**

En las especificaciones técnicas se solicitó naranja dulce y mandarina y el CNP las ofertó en ¢70,00 y ¢250,00 la unidad, pero se facturaron de la clase

clementina (de importación) que tienen un precio mayor (¢513,00 la unidad). Esta situación produjo que en nueve facturas por naranjas y en once por mandarinas, se pagara adicionalmente ¢3.316.298,00 y ¢1.533.290,00; respectivamente.

Un representante del CNP manifestó que entregaron clementina porque el funcionario del ICE que realiza el pedido, solicitó de esa clase. El jefe de la SP manifestó que no existe problema en que el artículo sea de mayor calidad y el ICE está de acuerdo, siempre y cuando se facture al precio ofertado.

Para evitar la recurrencia de la situación comentada y evaluar la razonabilidad del precio, es conveniente que en las especificaciones técnicas se anote la característica del producto que se requiere; de manera que lo facturado coincida con lo que la SP solicitó que le cotizaran y lo que fue indicado en la oferta.

### **B.2 TIPO DE PRODUCTO**

En las especificaciones técnicas confeccionadas por el ICE se solicita que los aguacates sean empacados en cajas con un máximo de 40 unidades, pero el CNP ofertó dicho artículo en ¢700,00 por unidad y lo facturó con costos que oscilan entre ¢630,00 y ¢900,00. En los precios PIMA del 10-08-11 para los aguacates se establece un precio mínimo de ¢150,00 y un máximo de ¢350,00 por unidad (no se indica que sea tipo hass). Esta situación ocasionó que en 13 facturas se pagara adicionalmente ¢539.450,00.

### **B.3 UNIDAD DE MEDIDA**

La SP solicitó que el zuquini se cotizara por kilo, pero se ofertó por unidad (¢350,00) y se facturó por kilo, a precios que oscilan entre ¢324,00 y ¢1.674,00. En el caso del brócoli se solicitó que se cotizara por unidad, se ofertó por kilo (a ¢1.200,00) y se facturó por unidad, a precios que oscilan entre ¢864,00 y ¢2.160,00.

En los precios PIMA del 10-08-11 se refleja que el costo mínimo y máximo por unidad y kilo de esos productos, es ¢200,00 y ¢250,00 para el zuquini y ¢300,00 y ¢600,00 para el brócoli; respectivamente. En ese sentido, es conveniente que el ICE solicite los artículos utilizando estas unidades de medida y que el CNP también los oferte igual; de manera que se facilite el análisis de la razonabilidad de los precios.

También se observó que en 11 facturas por compra de tomates, se pagó adicionalmente ¢825.930,00; considerando que el precio ofertado era ¢278,00 el kilo y el que se facturó oscila entre ¢330,00 y ¢1.320,00.

### **RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**De conformidad con lo indicado en los incisos B1, B.2 y B.3 de este informe, coordinar con el funcionario respectivo del ICE la aplicación de las siguientes medidas:**

- 1) El pedido del producto o artículo debe coincidir con lo definido en las especificaciones técnicas.**
- 2) Indicar en las especificaciones técnicas, cuando corresponda, si el producto requerido debe ser nacional o importado.**
- 3) Las unidades de medida del producto que se solicitó cotizar, deben coincidir con las detalladas en la oferta y en la factura.**

### **B.4 PRECIOS DIFERENTES**

Aunque cinco facturas por compra de tomate y brócoli se emitieron el mismo día (11-08-11), el precio anotado en cada caso es diferente (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). Esta situación probablemente se presenta porque en varios de esos pedidos la factura quedó pendiente de confeccionar, partiendo de que las fechas de entrega que constan en esos documentos fueron anteriores al día citado.

Un funcionario del CNP manifestó que exceptuando los abarrotes, los productos que no tienen en bodega como carnes, embutidos, lácteos, vegetales, frutas y legumbres; los compran a distintos proveedores y en ocasiones la factura se emite hasta que estos envíen el cobro de los artículos entregados. La práctica utilizada dificulta la revisión y el análisis para determinar la razonabilidad de precios, debido a que se desconoce a qué día corresponden los precios utilizados cuando se factura.

La unidad de brócoli incluida en la factura N° 426726 se cobró a ¢2.160,00; aunque en los precios PIMA del 12-08-11 el kilo se refleja a un precio mínimo de ¢400,00 y un máximo de ¢700,00 (en internet no está disponible la lista del 11-08-11). Adicionalmente, en el margen superior izquierdo de esa factura se anota como fecha de entrega el 18-07-11 y según los precios PIMA de ese día, los costos son ¢800,00 mínimo y ¢1.200,00 máximo.

Un funcionario del CNP manifestó que los vegetales, frutas y legumbres se facturan con el precio máximo del PIMA, más un recargo del 8%. Sin embargo, aun tomando en cuenta esas explicaciones, se podría concluir que los costos facturados están sobreestimados.

## **RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

**1) Coordinar con el funcionario correspondiente del ICE, para que cuando los artículos presenten diferencias entre el precio ofertado y el facturado, comuniquen al DCPG la justificación de esa situación.**

**2) Establecer el mecanismo de control que se considere pertinente, para que el funcionario respectivo del DCPG ejerza un control adicional en relación con los montos ofertados y los facturados; de manera que verifique periódica y selectivamente la razonabilidad de precios.**

### **B.5 DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS**

Aunque se podría considerar que individualmente las diferencias de precios citadas en este informe no son significativas, para el total de las facturas incluidas en la muestra seleccionada el monto supera ¢7 millones (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado). Tomando en cuenta la gran cantidad de productos comprados a la fecha y los que serán adquiridos hasta la conclusión de la construcción del Proyecto, esa cifra podría resultar importante.

La situación indicada se reafirma, considerando a manera de ejemplo dos de los artículos incluidos en la OC N° 2526 del 22-06-11 que corresponde a 15.000 naranjas dulces y 5.000 mandarinas, pues en el caso de adquirir el total de esas cantidades de la clase clementina (de importación), la cifra adicional que se pagaría por esos dos productos ascendería a aproximadamente ¢7.960.000,00 (resultado de multiplicar la diferencia que existe entre los precios unitarios ofertados y los facturados:  $15.000 \times \text{¢}443,00 = \text{¢}6.645.000,00$  y  $5.000 \times \text{¢}263,00 = \text{¢}1.315.000,00$ ).

De conformidad con la situación comentada, se considera conveniente que la Administración evalúe la posibilidad de consultarle a la Asesoría Jurídica Institucional si el CNP debió mantener los precios cotizados. En ese sentido, conviene recordar que el jefe de la SP manifestó que no existe inconveniente si el CNP decide facturar a un precio menor, pero que el cobro del artículo nunca puede ser mayor que el ofertado.

### **B.6 ARTICULOS DE CANASTA BASICA**

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

Un funcionario del CNP manifestó que en ocasiones ajustan el precio de los productos de canasta básica, carnes y lácteos. Sin embargo, se desconoce si

antes de despachar el pedido, el CNP le comunica esta situación al personal del ICE encargado de la actividad.

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**De conformidad con lo indicado en los incisos del punto B) de este informe, determinar conjuntamente con la jefatura de la SP y de la Asesoría Jurídica Institucional, si el CNP debió mantener el precio de los productos o artículos ofertados que le suministra al ICE. Con base en la respuesta que se reciba, realizar las acciones que correspondan.**

**C) ARTICULOS NO COTIZADOS**

Aunque el listado que utilizó la SP para que el CNP presentara la oferta respectiva no incluye ciruela, melocotón y nectarina, se observó que esos productos fueron facturados (el precio oscila entre ¢486,00 y ¢594,00 la unidad); razón por la cual es necesario que se incorporen a dicho listado, para efectos del análisis y recomendación correspondiente.

El aspecto indicado evidencia que el CNP entrega productos sin que se hayan cotizado, consecuentemente tampoco son ofertados ni se revisa si el precio de ellos es razonable. Un funcionario del CNP comunicó que estaban enterados de esa situación y que esto ocurre porque los mismos son solicitados por el funcionario del ICE que realiza el pedido.

El jefe de la SP señaló la conveniencia de que cuando se requieran artículos adicionales, se efectúe un nuevo pedido para generar la solicitud de compra de materiales y equipo, así como la OC.

Conviene destacar que en el punto 9 de los requisitos técnicos generales incluidos en el respectivo concurso de adquisición, se establece lo siguiente:

*(“9. EL P.H. Balsa Inferior podrá hacer los pedidos según su necesidad contemplando cualquier artículo (s) que considere necesarios, en cualquier cantidad, de acuerdo al monto establecido en la Orden de Compra”).*

Como se puede observar, la redacción de este requisito permite que ocurra el aspecto comentado, por lo que se considera conveniente modificarlo para incluir lo que manifestó la jefatura citada.

**RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**Coordinar con el funcionario correspondiente del ICE, para que aplique las siguientes medidas:**

**1) Incluir en el listado que se utiliza para cotizar, todos los artículos y productos que se requieren.**

**2) No adquirir ningún artículo si el mismo no forma parte del listado de los productos requeridos, salvo que se realice un nuevo pedido que genere la solicitud de compra y la OC respectiva.**

**3) Modificar el punto nueve de los requisitos técnicos generales, para establecer que no se solicite ningún artículo, si no ha sido incluido en la lista utilizada por la SP para que el proveedor presente la oferta respectiva.**

#### **D) MARCA DE PRODUCTOS**

Aunque en la revisión de las compras de carne detalladas en las facturas N° 419197, 419201 (del 16-06-11) y N° 419364 (del 23-06-11), el precio anotado coincide con el ofertado el 04-05-11, se observó que el precio de venta del jugo de naranja, leche en polvo y queso crema (facturas N° 419083 del 01-06-11 y N° 419198 del 16-06-11); muestra pequeñas diferencias. Además, el CNP no menciona la marca de los lácteos que será suministrada (en la mayoría de casos entrega productos de la marca Coopeleche y cuando la marca es Dos Pinos como en el queso crema, se cobra a un precio mayor).

El funcionario de la SP encargado de tramitar las compras del Proyecto, manifestó que por medio de un funcionario del DCPG se había enterado que en ocasiones el personal del ICE ha estado molesto por la calidad del pollo, considerando que en un principio el que entregaban era Pipasa y luego lo cambiaron por otra marca. También comentó que referente a los lácteos prefieren Dos Pinos y no el que están recibiendo.

El aspecto indicado podría originarse debido a que en caso que el CNP tenga cuentas pendientes con los proveedores respectivos (Pipasa y Dos Pinos), no le suministrarían dichos productos.

Es importante que en los requisitos técnicos generales (*“Todos los Oferentes deben suministrar la información técnica completa y detallada de los materiales ofertados para facilitar el análisis y estudio adjudicativo”*) se solicite al CNP que anote la marca del producto requerido, de manera que en el análisis que realiza el funcionario correspondiente del ICE, disponga de suficiente información para establecer la razonabilidad del precio en función de la calidad del producto ofrecido y se evite el riesgo de que suministren artículos de menor calidad.



**RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

**1) En los requisitos técnicos generales citados del tipo de adquisiciones que nos ocupa en esta oportunidad, se debe sustituir el término materiales por productos alimenticios, así como incorporar que el proveedor debe indicar en la oferta la marca del producto que será suministrada.**

**2) Coordinar con el funcionario respectivo del ICE, para que el Encargado verifique que el producto entregado y facturado, es de la marca que ofertó el proveedor.**

**E) LEY ORGANICA DEL CNP**

Referente a los alcances de la Ley Orgánica del CNP, en la nota 2201-766 del 15-06-10 el jefe de la Asesoría Jurídica Institucional de la CNFL le comunicó al funcionario de la SP (encargado de tramitar las adquisiciones del Proyecto) lo siguiente:

*“I. Asunto Consultado.*

*Se remitió el 3 de junio del año en curso la solicitud de pronunciamiento jurídico sobre los alcances de la Ley Orgánica del CNP a petición del Ing. Danilo Arrieta Ramírez del Departamento Construcción de Proyectos de Generación, para que esta Dirección se pronuncie en relación a la interpretación sobre el artículo 9 de la misma, con la finalidad de verificar el alcance del mismo y si la CNFL está obligada estrictamente a contratar con dicha entidad.*

...

*El artículo 1 del Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, indica que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, es una empresa-ente privado, organizada como sociedad anónima y que de conformidad con el artículo 3 de la Ley General de la Administración Pública, su actividad está regulada por el Derecho Privado.*

...

*III. Conclusiones*

*Con base al análisis realizado podemos concluir que el artículo 9 de Ley Orgánica del CNP impone la obligación a los entes públicos de proveerse del Consejo Nacional de Producción (CNP) todo tipo de suministros genéricos propios del tráfico de esta Institución. No obstante, con base a la normativa analizada podemos concluir que la CNFL no es un ente público, se trata de una empresa pública-ente privado, en función de la mayoría accionaria que mantiene el Estado en la persona del Instituto Costarricense de Electricidad sobre el capital social de la CNFL.*

...

*Con fundamento a lo anterior se afirma que la CNFL no está obligada a contratar estrictamente con dicha entidad en razón de su naturaleza jurídica”.*

Considerando el pronunciamiento citado y con la finalidad de reducir el costo de las carnes, embutidos, lácteos, verduras, frutas y legumbres; los cuales el CNP debe acudir a otros proveedores para poder suministrarlos al Proyecto, es conveniente que se invite a participar a fabricantes, productores o distribuidores de sitios cercanos a la zona de ejecución del Proyecto. En ese sentido, el encargado respectivo en la SP manifestó que verbalmente le había comentado al funcionario del DCPG que gestiona las compras, que el personal del ICE podría identificar en las cercanías del Proyecto posibles proveedores y consultarles si estarían de acuerdo en plantear las cotizaciones requeridas (en la conferencia final se informó que en el caso de los lácteos ya se está procediendo de esa manera).

Es importante implantar la práctica citada para disminuir costos a la CNFL, tomando en cuenta que además de que podría obtener menores precios, se estaría ahorrando el 8% que el CNP le incorpora adicionalmente al precio de venta. A manera de ejemplo se citan las OC N° 46 (¢15.204.170,00), N° 5360 (¢21.500.000,00), N° 5492 (¢45.318.318,50), N° 2526 (¢39.313.625,00) y N° 4387 (¢43.062.521,25); que en total suman ¢164.398.634,75 y fueron emitidas para adquirir vegetales, frutas y legumbres (en este caso el ahorro representaría ¢12.177.676,65).

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Evaluar conjuntamente con el funcionario respectivo del ICE, la conveniencia de invitar a otros proveedores de la zona cercana al lugar donde se desarrolla el Proyecto, para que también presenten ofertas de productos que anteriormente se le han comprado al CNP. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones requeridas.**

**F) ADMINISTRACION DE LOS COMESTIBLES**

La CNFL paga las facturas (el sello de recibido del DCPG indica el día en que el ICE las entrega para tramitar el pago) de todos los productos citados en este informe y los referidos a alimentos marinos, pan y repostería (en esta oportunidad estos tres últimos no fueron analizados por el auditor encargado de la evaluación – en adelante Auditor), pero ningún funcionario de la CNFL tiene participación en la definición de las cantidades y características de los artículos que el ICE le solicita al DCPG; ni en actividades relacionadas con el análisis de la oferta, la recepción, almacenamiento, custodia, entrega y preparación de los alimentos adquiridos.

En el punto 4 del anexo N° 1 que forma parte del contrato firmado entre la CNFL y el ICE para el diseño y construcción de caminos de acceso, obras de transmisión, obras subterráneas y obras conexas del Proyecto, se establece lo siguiente:

*“4. Administración de insumos.*

...

*c. Los proveedores deberán entregar las facturas en la sección de recibo del Almacén en Proyecto, administrado por el ICE, donde se procederá a dar el recibo, verificación de cantidades y de especificaciones”.*

Por la magnitud de las adquisiciones y los montos que ha pagado la CNFL al 01-11-11 (solo por alimentación al CNP se le habían cancelado ¢499.152.597,35 de los ¢615.630.334,95 que suman dieciseis OC emitidas entre el 07-01-10 y el 07-11-11; a Danilo Alberto Barquero Vargas - por productos marinos - ¢26.391.176,55 de los ¢27.058.999,76 que suman dos OC; a Núñez y Soto S.A - por pan y repostería - ¢69.023.540,35 de los ¢70.432.464,00 que suman seis OC); se considera necesario que el DCPG valore si los controles que aplica el ICE para esas operaciones (en total suman ¢713.121.798,71), son suficientes.

**RECOMENDACION** *(proceso de riesgo)*

**Solicitar por escrito al funcionario respectivo del ICE, que suministre la documentación que evidencie los mecanismos de control que disponen y aplican en la ejecución de las actividades citadas (*recepción, almacenamiento, custodia, entrega y preparación de los alimentos adquiridos; así como en el análisis de la oferta*). En ese sentido, es conveniente que el DCPG valore si los mismos son suficientes o requieren ser fortalecidos. Asimismo, con base en los resultados obtenidos al efectuar dicha valoración, realizar las acciones que correspondan.**

## **II. ASUNTOS VARIOS**

### **G) FACTURAS PENDIENTES DE CANCELAR**

En el reporte de presupuesto tomado del SACP-Módulo de Presupuesto, documento denominado *“Control total por programas y por proyectos por dependencia”*, se puede observar que del presupuesto de ¢17.542.070.659,00 asignado a las obras que le corresponde realizar al ICE en el Proyecto en el 2011, al 31-10-11 existe un gasto mensual de ¢206.338.501,01; un acumulado de ¢13.857.314.446,00; compromisos (solicitudes de compra de materiales y equipo y servicios) por ¢3.053.051.498,50 y un disponible de ¢631.704.714,15. Conviene destacar que el saldo disponible en la partida de *“Instalaciones”* resultó insuficiente para cancelar la factura N° 60 por ¢1.172.860.884,00 (venció el 27-10-11) y la N° 63 por ¢1.274.177.104,00 (venció el 21-11-11), las cuales

corresponden a trabajos efectuados en julio y agosto de 2011. Esta situación ocasionó que la Sección Control de Presupuesto (en adelante SCP) confeccionara el presupuesto extraordinario N° 2-2011 para disponer del contenido requerido y poder pagar esos compromisos (al 08-11-11 dichas facturas no se habían cancelado porque el ajuste presupuestario no había sido aprobado).

#### **H) ATRASO EN PAGO DE FACTURAS**

Las factura N° 38 de abril de 2011 por ¢1.373.999.170,00 (venció el 29-07-11) y la N° 41 de mayo de 2011 por ¢782.192.268,00 (venció el 15-08-11); que se recibieron en las oficinas del DCPG el 30-06-11 y 14-07-11, fueron canceladas con un atraso de 11 y 10 días, respectivamente (los depósitos se realizaron el 10 y 25 de agosto de 2011, según los comprobantes de pago N°507 y N°1240).

El aspecto mencionado pudo haber ocasionado que la CNFL tuviera que pagar intereses moratorios (en el primer caso por ¢3.002.094,08 y en el segundo por ¢1.553.669,57), si el ICE hubiera presentado el reclamo por la cancelación tardía. Dichas cifras se calcularon considerando la tasa básica de 7,25 % que los indicadores económicos del Banco Central de Costa Rica (BCCR) reflejaban en agosto de 2011.

También es importante destacar que el ICE había realizado una investigación en relación con un atraso que tuvo el pago de la factura N°26, según se evidencia en el correo electrónico del 28-06-11 enviado a un funcionario del DCPG. En ese sentido, en la cláusula séptima del contrato se establece lo siguiente:

*"7.4...Los pagos se realizarán mediante depósito o transferencia electrónica, a más tardar a los treinta días naturales posteriores a haber sido presentada la factura..."*

*"...En caso de atraso en los pagos por parte de la CNFL, el ICE cobrará un porcentaje de intereses moratorios por el monto adeudado en colones, los cuales serán cancelados aplicando el interés según la tasa básica del BCCR a 6 meses plazo..."*

Un funcionario de la SCP manifestó que el atraso se originó por falta de contenido presupuestario (a julio de 2011 solo se disponía de ¢183.623.944,75).

Las situaciones comentadas se presentan porque el ICE proyecta el monto de los cobros mensuales considerando las posibles obras que serán ejecutadas y en algunos casos se subestiman (a manera de ejemplo se citan las facturas indicadas en el punto G) de este informe, en las cuales los montos estimados fueron ¢733.031.629,00 y ¢735.101.961,00; respectivamente (según cuadro

elaborado por el ICE), de lo que resulta que en esos meses se presupuestó una suma menor de ¢978.904.398,00 respecto del gasto real.

**RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgo*)

**De conformidad con lo indicado en los puntos G) y H) de este informe y con el propósito de minimizar el riesgo de incurrir en el pago de multas, es necesario solicitar por escrito al funcionario respectivo del ICE, que revise la estimación de los trabajos mensuales que programan realizar; de manera que la facturación se ajuste a las sumas presupuestadas.**

**I) COMPROMISOS PRESUPUESTARIOS**

Debido a que la cifra de ¢3.053.051.498,50 citada en el punto G) de este informe se mantiene por concepto de compromisos, no se puede disponer de esos recursos, los cuales hubieran podido solventar en forma oportuna situaciones como las indicadas en los puntos G) y H) de este informe. Además, se considera que por el poco tiempo que restaba para finalizar el 2011 a la fecha en que fue realizado este estudio, era casi imposible que se finiquitaran los requerimientos incluidos en las solicitudes correspondientes.

Un funcionario de la SCP manifestó que para evitar complicaciones al final de año, es conveniente programar los compromisos de manera que puedan ser cancelados en el periodo en que serán ejecutadas las actividades u obras, pues los montos no ejecutados deben ser justificados en la liquidación del presupuesto que se remite al Consejo de Administración y a la Contraloría General de la República. La SP también resulta afectada por la cantidad de solicitudes de compra de materiales y equipo o de servicios que se confeccionan y esta dependencia no da abasto para atenderlas; consecuentemente los proveedores son perjudicados (los pagos se atrasan por las diferentes gestiones que se tienen que efectuar al respecto).

...

**RECOMENDACION** (*proceso de control*)

**Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado de confeccionar las solicitudes de compra de materiales y equipo o de suministro de servicios, para que en el presupuesto vigente solamente se incluyan los casos en los que exista seguridad de que el requerimiento será ejecutado en el periodo vigente; de manera que no se comprometan recursos que podrían ser utilizados en otras actividades.**

## **J) FINANCIACION DEL PROYECTO**

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

Referente a la razón por la cual la emisión total de los bonos no ha sido colocada, un funcionario del Departamento Financiero manifestó que por estrategia financiera fue necesario suspender el tracto de ¢12.000 millones que se tenía planeado efectuar en el último bimestre del 2011, debido a que existe la incertidumbre relacionada con la modificación del impuesto sobre la renta en las inversiones que está contemplado en la Ley de Solidaridad Tributaria (en proceso de aprobación), lo que representa un riesgo de mercado no controlable por la CNFL.

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

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

### **RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgo*)

**1) Efectuar el seguimiento requerido para que el funcionario de la dependencia respectiva continúe la búsqueda de fuentes de financiamiento complementarias, que permitan atender todas las necesidades que se derivan de la ejecución de las obras pendientes para concluir el Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, se deben realizar las acciones que correspondan.**

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

#### **K) AVANCE DE OBRAS**

Mediante el análisis del documento denominado "*Informe Ejecutivo de Labores*" que fue preparado por la Unidad Ejecutora de Proyectos con corte al 31-06-11, se observó que la meta de 33% de construcción de obras correspondientes al Proyecto, así como la del 100% de los Planes de Gestión Ambiental y Salud Ocupacional que se indican en el Plan Operativo Institucional de 2011, no serán cumplidas en ese periodo.

En los correos electrónicos del 29-07-11 y 12-08-11, funcionarios de la dependencia citada comunicaron lo siguiente:

*"...La meta establecida en el POI no será cumplida, ya que ésta contemplaba el porcentaje de avance que debieron tener las obras de Presa y Casa de Máquinas, desde enero del 2011, mismas que a la fecha, se están contratando. En el momento que se conozca la fecha exacta de inicio de obras de esta contratación y se realice la presentación del cronograma de obras, se podrá establecer la afectación real sobre el avance previsto. No obstante, si la fecha de inicio se mantiene dentro del mes de setiembre, la proyección es salir con la fecha de Aceptación Preliminar de Setiembre de 2013, como se ha manejado desde un inicio..."*

*"...al contemplar la meta del POI contemplaba el porcentaje de avance que debieron tener las obras de Presa y Casa de Máquinas, desde enero del 2011, mismas que a la fecha están en proceso de contratación, no se espera que sea cumplida y al ser las actividades relacionadas con el Plan de Gestión Ambiental y Salud Ocupacional integrales al proyecto, esta misma situación afectará el cumplimiento de dicha meta, por lo que no será cumplida..."*

Las situaciones comentadas afectaron la ejecución de las obras incluidas en el cronograma de trabajo del 2011 que debieron estar realizadas a la fecha del auditoraje, lo que podría ocasionar inconvenientes para cumplir el plazo de construcción de la totalidad del Proyecto. No obstante, para mitigar ese riesgo, los responsables implementaron medidas orientadas a evitar nuevos desfases; de manera que las obras se concluyan en el tiempo establecido por la Administración.

Conviene destacar que en el informe con corte al 30-06-11 que el DCPG presentó al Panel de Consultores, se menciona que el avance programado es 55.41 % y el real es 39.09 %, lo que representa un retraso de 16.32 %.

**RECOMENDACION** (*proceso de control*)

**Implementar el seguimiento que permita monitorear el cumplimiento de las medidas establecidas para evitar nuevos desfases en el cronograma de trabajo. Es necesario que exista evidencia de la ejecución de esta labor (se debe hacer constar la aplicación de ese mecanismo de control).**

**L) ALQUILER DE VEHICULOS**

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

**RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

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

**2) Establecer los controles requeridos para monitorear la utilización de los vehículos alquilados en las actividades del Proyecto, de manera que la Administración tenga una seguridad razonable del buen uso de las unidades contratadas.**

**M) COBERTURA DE SEGUROS**

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

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

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

**“CONCLUSIONES:**

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

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

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

#### **RECOMENDACIONES:**

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

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

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

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

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

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

#### **RECOMENDACION** (proceso de riesgo)

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

#### **N) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos que elaboró el DCPG en relación con las principales actividades que desarrolla, a la fecha de este estudio se encontraban en proceso de revisión por parte de la dependencia citada y de Análisis Administrativo. Al respecto, se determinaron los siguientes aspectos:

En respuesta de una consulta planteada por el Auditor referida a la etapa en que se mantienen dichos procedimientos, en el correo electrónico del 14-07-11 el jefe de Análisis Administrativo comunicó lo siguiente:

*“...le adjunto el correo 2100-0163-11 con fecha 07 de abril de 2011, en el cual se solicita a Sergio Garro que se pronuncie al respecto, del cual según nuestros registros no tenemos respuesta. ...Por el momento nosotros no estamos tramitando ninguno”.*

En respuesta de una consulta planteada por el Auditor, en el correo electrónico del 18-07-11 la funcionaria encargada de esa actividad en el Proyecto comunicó lo siguiente:

*“A solicitud de mi jefatura, respecto a la consulta realizada, le informo el procedimiento que se seguirá:*

- 1. Se solicitará a Análisis Administrativo, iniciar la revisión del segundo grupo de procedimientos e instructivos.*
- 2. Paralelamente, se revisará en la UEP-PHBI el primer grupo de procedimientos e instructivos.*
- 3. Una vez revisado el primer grupo de procedimientos e instructivos por parte de la UEP-PHBI, será remitido a Análisis Administrativo para continuar con su trámite (se espera que esté listo en treinta días a partir de hoy).*
- 4. Una vez recibido el segundo grupo de procedimientos e instructivos remitido por Análisis Administrativo, la UEP-PHBI lo revisará (se espera en treinta días), para ser devuelto a Análisis Administrativo para continuar con el trámite para su oficialización”.*

Es importante disponer de esta herramienta de control porque entre otros aspectos, comprende los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar sus labores, sirve de guía al funcionario que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las funciones correspondientes y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica en forma satisfactoria.

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Establecer el seguimiento requerido para verificar que las labores indicadas por la funcionaria encargada de los procedimientos en el Proyecto, fueron realizadas; de forma tal que en un plazo razonable la normativa correspondiente se encuentre disponible, una vez que sea revisada y aprobada por las instancias definidas en la CNFL para esos efectos.**

## **O) RESPUESTA PENDIENTE**

En el correo electrónico del 13-09-11, el Auditor le remitió al jefe del DCPG un informe parcial que contenía observaciones y recomendaciones relacionadas con el servicio de transporte que brindan al Proyecto los buses placas SJB 9798 y 5881.

En el correo electrónico del 22-10-11 enviado por una funcionaria del DCPG al Auditor, se adjuntó un informe del ICE en el que se citaba una avería del bus AB 9798 de Transmaca S.A., pero este documento no se refiere específicamente a las observaciones ni a las recomendaciones planteadas. Con base en lo indicado, es necesario que la jefatura del DCPG envíe la respuesta comunicando las medidas aplicadas en cada caso.

**RECOMENDACION** (*proceso de control*)

**Comunicar las medidas implantadas para cada una de las recomendaciones formuladas en el informe citado.**

## **2.1.2 AREA ACTIVOS**

### **2.1.2.1 AUD-274 y 275 enviados el 25 de octubre**

**ASUNTO:** desarrollo de infraestructura civil

**DIRIGIDO:** Sección Inventarios y Centros de Costos, Departamento Obras Civiles

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con información de las autorizaciones de mejoras (en adelante AM) que se refleja en el SACP; la cantidad de AM incluidas en el listado denominado “AM sin cargos”; la sección del “Manual de Instructivos para la Elaboración de Asientos de Diario” que corresponde a la ejecución de AM; la práctica que aplican las dependencias para crear AM cuándo requieren realizar obras.

También se evaluaron aspectos referidos a la documentación incluida en el expediente que respalda las compras rápidas por materiales o contratación de servicios, las cuales son gestionadas por la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones; el cumplimiento de lo establecido en el “Procedimiento Adquisición de Materiales y Contratación de Servicios por Solicitud de Compras Rápidas; la participación e invitación que se cursa a los oferentes en este tipo operaciones, así como la elaboración de un informe mensual de las adquisiciones de este tipo que fueron tramitadas.

## **OBSERVACIONES**

### **A) REGISTROS SIN MOVIMIENTO**

En la información relacionada con las AM que se refleja en el SACP, se observó que en el listado denominado “AM sin cargos...” existen 518 de ellas (algunas desde el 2008) que en su oportunidad fueron solicitadas a la Sección Inventarios y Centros de Costos (en adelante SICC) por distintas dependencias, pero los trabajos requeridos no se ejecutaron por diversos factores (se replanteó su programación, falta de recursos, entre otros).

La jefatura de la SICC manifestó que existe la posibilidad que ese listado contemple información incluida desde que se cargó la base de datos y se mantiene en estado inactivo sin recibir movimientos, pero indicó que debe corroborar ese aspecto con el Administrador del SACP.

Las dependencias que solicitaron los trabajos podrían no estar enteradas de la situación en que se encuentra la AM correspondiente, considerando que la encargada en la SICC de enviar a las unidades respectivas los reportes de las AM (en adelante Encargada), tiene la práctica de omitir en ese documento las que no tienen movimiento. Un funcionario del Departamento Obras Civiles (en adelante DOC) manifestó que probablemente algunos trabajos se tramitaron mediante otra AM.

Tomando en cuenta los asuntos comentados, es conveniente que en el “Manual de Instructivos para la Elaboración de Asientos de Diario” que utiliza la SICC, se incorporen pormenores referidos a las AM que no reflejan movimientos y las acciones que se deben realizar en esos casos, así como otros temas que estimen pertinentes.

...

### **RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

**1) Determinar conjuntamente con el Administrador del SACP, si las AM que no reflejan ningún movimiento, se mantienen en esa condición desde que fueron aprobadas por la SICC. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**2) Solicitar por escrito a la Encargada, que efectúe las siguientes acciones:**

**2.1 Consultar a las jefaturas de las dependencias correspondientes, que comuniquen si las AM que fueron aprobadas por la SICC y no han recibido ningún cargo, pueden ser eliminadas del registro contable.**

**2.2 En el reporte que se suministra a las dependencias sobre las condiciones de las AM, en lo sucesivo incluir también aquellas que no han recibido cargos. Asimismo, solicitar a la jefatura respectiva que comunique las AM que deben ser eliminadas del registro contable.**

**3) Incorporar al Manual el aspecto planteado en la recomendación N° 2.2, así como aquellos otros temas que la SICC considere pertinentes.**

#### **B) APERTURA DE AM**

La práctica que generalmente utilizan las dependencias que requieren realizar obras, es crear la AM mediante el SACP; de manera que sea aprobada por la SICC una vez que revise la información respectiva. No obstante, en el caso del DOC esa labor se le traslada a la Sección Diseño de Redes Eléctricas (por correo electrónico o nota), lo que implica tiempo adicional que podría ocasionar atrasos en el inicio de la ejecución de las obras. Además, en estos casos en el SACP se hace referencia a aspectos como por ejemplo *“proyecto contable: 1 Alumbrado Público, proyecto presupuestario: 1 Conversión de Voltaje”*; información que no guarda relación con la naturaleza del trabajo que será desarrollado.

Los funcionarios encargados de esa actividad en el DOC, manifestaron que esa labor siempre ha sido efectuada de esa forma por costumbre y que desconocen las razones por las cuales se utiliza esa práctica. En ese sentido, consideran conveniente llevar a cabo esa gestión directamente con la SICC para agilizar el trámite de apertura de las AM.

...

#### **RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo las labores relacionadas con la creación de las AM deben ser realizadas directamente en el DOC, por lo que se debe eliminar la práctica de tramitarlas mediante la Sección Diseño de Redes Eléctricas.**

#### **C) COMPRAS RAPIDAS**

Mediante la revisión de documentos incluidos en el expediente que respalda las compras rápidas por materiales o contratación de servicios que son gestionadas por la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

### **C.1 ADJUDICACION**

En algunas compras que fueron adjudicadas a un solo proveedor (Carlos Alberto Montero Badilla), se desconoce si se cursó invitación a otras empresas o personas y si estas presentaron las ofertas respectivas. Por lo tanto, no se dispone de información que permita comparar precios y determinar la razonabilidad del costo, aunque se comprobó que los profesionales del DOC utilizan los índices de construcción que emite el colegio correspondiente.

El funcionario encargado de gestionar y supervisar las compras, manifestó que la mayoría de los trabajos se cotizan en función de lo establecido en el *“Procedimiento Adquisición de Materiales y Contratación de Servicios por Solicitud de Compras Rápidas”* (en adelante *Procedimiento*) y además los montos no son significativos (oscilan entre ¢150 y ¢480 mil). También mencionó que a los contratistas se les invita mediante llamadas telefónicas, pero algunos de ellos no muestran interés en participar.

No obstante, en el expediente de las compras no se observó el formulario F-323 que se debe preparar para cumplir el punto 6.5 del Procedimiento, que indica lo siguiente:

*“Recibe autorización del Jefe y cotiza el material o el servicio requerido vía teléfono, fax o correo electrónico, de acuerdo con el registro de proveedores en SIACO y llena la F-323. Debe cotizar como mínimo tres proveedores inscritos, excepto en casos justificados, donde queda a criterio del Jefe la dependencia aceptar una cantidad menor. Si el Jefe y la SP no autorizan la compra por este medio, aplica el procedimiento que corresponda”.*

#### **RECOMENDACION** (proceso de control)

**Preparar el formulario F-323 para todas las compras o contratación de servicios que se tramiten (aún en los casos en que solo se invita a un proveedor). En este mismo documento también debe evidenciarse el nombre de las personas o empresas que se invitaron, aunque no hayan participado.**

### **C.2 JUSTIFICACION DEL COSTO**

No se tiene la sana práctica de hacer constar en un documento la justificación del costo que presentan los contratistas para determinado requerimiento, de manera que la razonabilidad de precios se respalde en el análisis correspondiente. Es necesario contar con esta evidencia, principalmente cuando solo se dispone de un oferente o la adjudicación se realiza en forma directa a un proveedor (el Procedimiento establece esta última posibilidad en casos justificados).



Uno de los funcionarios encargados de supervisar las obras manifestó que recientemente la jefatura de la sección les comunicó que está de acuerdo en que ese documento se confeccione en lo sucesivo.

Conviene recordar que en el punto 6.6 del Procedimiento se indica lo siguiente:

*“Recibe, analiza las cotizaciones y genera la solicitud en SIACO, incluyendo el detalle sobre el material por adquirir o servicio por contratar..., proveedor recomendado considerando los criterios de selección que correspondan para el material o servicio...”*

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Evidenciar en un documento los resultados obtenidos al efectuar el análisis del precio de las cotizaciones que presentan los contratistas que participan en los concursos, de manera que las adjudicaciones al proveedor correspondiente sean debidamente respaldadas.**

### **C.3 PREPARACION DE INFORME**

En el DOC no se tiene la práctica de elaborar un informe mensual de las compras o servicios que tramita esta dependencia, aunque en el punto 6.20 del Procedimiento se establece que se debe realizar esa labor (*“...Prepara informe mensual (original y dos copias), sobre las compras efectuadas mediante este procedimiento que contenga las justificaciones respectivas...”*). Los encargados de tramitar las compras o contrataciones de servicios y el funcionario que prepara los informes en el DOC manifestaron que desconocían la existencia de esa disposición.

Es importante recopilar esa información, porque le permite a las jefaturas de la Dirección Producción y Desarrollo y del DOC conocer la naturaleza de las operaciones que gestionan los funcionarios correspondientes de las áreas a su cargo, así como que se está atendiendo lo indicado en la normativa citada.

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Implantar el mecanismo de control pertinente, para lograr que el funcionario correspondiente prepare el informe mensual con la información respectiva, según se establece en la normativa vigente.**

#### **2.1.2.2 AUD-010/016 enviados el 05 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *terrenos y seguridad de las instalaciones*

**DIRIGIDO:** Dirección Ambiental, Asesoría Jurídica Institucional, Departamento Servicios Administrativos, Sección Inventarios y Centros de Costos, Dirección

Producción y Desarrollo, Departamento Investigación y Seguridad, Sección Reclutamiento y Clasificación

### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la normativa que deben cumplir las empresas que descargan aguas residuales en el canal de la Planta Hidroeléctrica Belén; el intercambio de propiedades ubicadas en Anateri, Zarcero entre un tercero y la CNFL (colinda con la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez); el registro de esas operaciones y las gestiones que han sido realizadas por los funcionarios correspondientes.

También se evaluaron aspectos que corresponden al monto que se refleja contablemente de dos propiedades adquiridas contiguo al parqueo del Edificio Central y las cifras incluidas en los avalúos; el contenido del borrador del documento denominado “*Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles*” y la Resolución de Gerencia sobre este tema (RGG-02-2009). Además, se revisaron asuntos referidos a la práctica que aplica el Departamento Investigación y Seguridad en el caso de agentes de seguridad que no disponen de permiso para portar armas, así como la normativa que regula esta actividad.

### **OBSERVACIONES**

#### **A) AGUAS RESIDUALES**

Durante las visitas realizadas por el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) a la propiedad en la que se ubica la Planta Hidroeléctrica Belén (en adelante PHB), se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

**A.1** La empresa Empaques Santa Ana descarga aguas residuales al canal de la PHB, pero se desconoce si las mismas son tratadas previamente para eliminar la contaminación. En el correo electrónico del 07-10-11, el jefe de la Sección Plantas Hidroeléctricas comunicó lo siguiente:

*“...se adjunta documentos del historial de lo actuado desde el año 2004 en el caso de Empaques Santa Ana. Pese lo indicado por la CNFL la empresa aún no a concretado la construcción de la planta de tratamiento. Recientemente (ver correo del 17/03/11) aun solicitaba información. La negligencia ha estado en la actuación de Empaques Santa Ana...”*

En el “*Reglamento de vertido y reuso de aguas residuales*” emitido en marzo de 1997 por el Presidente de la República y los Ministros de Salud y de Ambiente y Energía, se indica lo siguiente:

...

**A.2** En el 2006 la empresa Grupo Lindora le solicitó a la CNFL autorización para que una vez que las aguas fueran tratadas en su planta, pudieran desaguarlas en el canal de la PHB. En ese sentido, mediante la nota DPR-33 del 23-09-08 la CNFL concedió la petición, pero sujeto al cumplimiento de los siguientes aspectos:

*“... que al entrar en operación la Planta de tratamiento, se envíe copia de los monitoreos del efluente, con la frecuencia de realización que impone la ley y la reglamentación correspondiente del Ministerio de Salud, al Dpto. Promoción Ambiental de la CNFL. Esto para registrar que los afluentes vertidos en nuestro canal, cumplen con la legislación aplicable...”*

Para verificar el cumplimiento de las situaciones comentadas en los dos incisos anteriores de este informe, en el correo electrónico del 19-10-11 el Auditor le consultó al jefe de la Dirección Ambiental lo siguiente:

*“1) Si esta empresa Grupo Lindora ha enviado a la Dirección Ambiental copia de los monitoreos del afluente tal como lo establece la normativa vigente?”*

*2) Tiene conocimiento si Empaques Santa Ana le da tratamiento a las aguas residuales vertidas en el canal de PH Belén?*

*3) La Dirección Ambiental ha llevado algún tipo análisis de laboratorio para garantizar que los afluentes vertidos por ambas empresas, cumplen con la legislación aplicable y se lleva un registro de los monitoreos de las plantas de tratamiento”.*

En respuesta de los aspectos planteados, en el correo electrónico del 08-11-11 dicha jefatura comunicó lo siguiente:

*“1) La empresa Grupo Lindora, a la fecha no ha enviado copia de informes o reportes operacionales relacionados con sus vertidos de aguas al Canal de Belén.*

*2) Según se nos ha informado, la empresa debería contar con una planta de tratamiento y contar con alguna autorización para verter las aguas al canal de Belén. Sin embargo, no contamos con evidencia objetiva de que sea de esa forma, y que su operación se ajuste a ese parámetro.*

*3) No se ha realizado. Como he comentado, la obligación legal de esas empresas es tener plantas de tratamiento y aplicar controles operacionales rigurosos que se reporten al Ministerio de Salud, en atención al Decreto 33601”.*

De conformidad con lo indicado, se considera conveniente que la CNFL compruebe que los vertidos que recibe el canal de la PHB están cumpliendo la

normativa que regula este tipo de actividades, tomando en cuenta que en los considerandos N° 2 y N° 3 del Decreto N° 26040-S- MINAE se establece que la contaminación de las aguas son uno de los mayores problemas de incidencia negativa para nuestro entorno ambiental, debido a que favorece la proliferación de enfermedades de transmisión hídrica, reduce el número de fuentes disponibles, eleva los costos para el abastecimiento de agua para consumo humano y pone en peligro de extinción muchas especies de nuestra flora y fauna.

**RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgo*)

1) Investigar si la empresa **Empaques Santa Ana** le brinda tratamiento a las aguas residuales vertidas en el canal de PHB. En caso que se determine el incumplimiento de lo establecido en el “*Reglamento de vertido y reuso de aguas residuales*”, es necesario que a la brevedad se realicen las acciones que correspondan.

2) En caso que se determine que la empresa **Empaques Santa Ana** dispone de una planta de tratamiento, solicitar la colaboración para que le remita a la Dirección Ambiental de la CNFL una copia de los reportes operacionales que debe presentar periódicamente ante la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

3) Analizar la posibilidad de solicitar directamente a la instancia correspondiente del Ministerio de Salud, la información que se considere pertinente relativa a las actividades que debe realizar la empresa **Empaques Santa Ana** en relación con la planta de tratamiento.

4) Corroborar si la empresa **Grupo Lindora** le está suministrando a la Dirección Ambiental de la CNFL la copia de los monitoreos del afluente, tal como se le solicitó en la nota DPR-33 del 23-09-08. En caso de determinar que incumplió este requerimiento, solicitarle por escrito que envíe esa información a la brevedad (es necesario definir el plazo máximo).

5) En caso que las empresas citadas en las recomendaciones N° 1, N° 2 y N° 4 no atiendan en el plazo definido los aspectos requeridos, se deben realizar las acciones que correspondan en función de lo establecido en la normativa aplicable.

**B) FINCA UBICADA EN ANATERI**

Referente a la propiedad que la CNFL adquirió en Anateri para mantenerla como una zona de reserva (colinda con la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez y se ubica en Zarcero entre los ríos Tapezco y Espino, cantón de la provincia de Alajuela); en la sesión ordinaria N° 1570 celebrada el 13-12-95 el Consejo de

Administración acordó realizar un intercambio con el señor José Angel Morales Mora, mediante el cual la CNFL entregaría 215.814,03 metros cuadrados de repasto (en adelante 21ha) y recibiría 647.442,10 metros cuadrados de montaña (en adelante 64 ha).

A la fecha del presente auditoraje se determinó que los traspasos no han sido finiquitados registralmente, pues en el Registro Nacional las 64 ha se reflejan a nombre del señor Morales y las 21 ha continúan a nombre de la CNFL. Esta situación se presenta aunque en la nota del 20-12-95, el Gerente General de la CNFL le solicitó al jefe del Departamento Asesoría Legal (en ese entonces así se denominaba esa dependencia) lo siguiente:

*“...Con el propósito de que se proceda conforme se indica, le transcribo el acuerdo tomado en el Artículo 2º, Inciso b) del Acta de la Sesión Ordinaria N°1570, celebrada el 13 de diciembre de 1995.*

*... Autorizar a la Gerencia para llevar a cabo el intercambio de las propiedades descritas en el Informe presentado, de acuerdo con los trámites legales correspondientes”.*

En el correo electrónico del 04-10-11, un funcionario de la Asesoría Jurídica Institucional comunicó lo siguiente:

*“Con instrucciones de la jefatura, se procederá a coordinar con Rafael Jimenez, encargado de la administración de los bienes inmuebles de la CNFL, ya que dicha persona había solicitado una reunión de fincas en PH Daniel Gutiérrez, que podría estar involucrada la finca de estudio.*

*Además debemos visitar el sitio y hablar con los Morales para verificar si sus terrenos se encuentran inscritos, uno de los de obstáculos que presentaba las 90 hectáreas para realizar la permuta.*

*Hago copia a Don Rafael Jimenez para coordinar la visita en sitio y a la familia Morales. De encontrarse inscritas las 90 hectáreas, se procedería a formalizar la permuta de forma gratuita, caso contrario habría que informar dichos terrenos”.*

Uno de los efectos que ha provocado la situación comentada, es que la CNFL ha venido pagando los impuestos de bienes inmuebles de las 21 ha que utiliza el señor Morales y se desconoce si esta persona cancela los impuestos de las 64 ha. Además, existe el riesgo de que al estar el terreno en las condiciones mencionadas, el particular podría venderlo o utilizarlo como garantía en determinada operación.

**RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgo*)

**1) Gestionar legalmente el traspaso de las hectáreas de los terrenos indicados que se ubican en Anateri; de manera que esas operaciones se formalicen y en el Registro Nacional se reflejen a nombre del señor Morales y de la CNFL, respectivamente.**

(*proceso de control*)

**2) Girar instrucciones por escrito al funcionario respectivo, para que determine si el señor Morales canceló los impuestos de bienes inmuebles de las 64 ha. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**C) REGISTRO CONTABLE**

Respecto de los dos terrenos que adquirió la CNFL ubicados contiguo al parqueo del Edificio Central, se debe indicar que en el avalúo de uno de ellos el valor del terreno representaba el 73.05% y en el otro el 51.55% del valor de la propiedad (los restantes porcentajes corresponden a las construcciones existentes). Sin embargo, se observó que en las órdenes de pago que confeccionó personal de la Asesoría Jurídica Institucional (comprobantes N° 1502 y 1503 de setiembre del 2010), distribuyeron los montos en 50% al terreno y 50% a las edificaciones, ocasionando que las cuentas IME (corresponden al auxiliar del inmueble) N° 100109 (relacionada con el terreno) y la N° 200141 (asociada con las construcciones), se encuentren subvaluadas y sobrevaluadas, respectivamente; en  $\text{¢}54.294.591,91$ .

La situación anterior se originó porque el funcionario encargado de anotar los montos en dicha orden de pago, no consideró el porcentaje de distribución que le corresponde al terreno y al edificio, según se indicó en el avalúo.

**RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

**1) Efectuar los ajustes contables por el monto de las diferencias no consideradas en su oportunidad; de manera que las cuentas de los terrenos y edificios mencionados reflejen los valores que corresponden.**

**2) Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado de confeccionar las órdenes de pago cuando se adquieren terrenos con edificaciones, para que en lo sucesivo la distribución de los costos que anota en ese documento, se realice de conformidad con los datos que se reflejan en el avalúo respectivo.**

#### **D) ACTUALIZACION DE NORMAS**

En los artículos N° 4 (Responsabilidad sobre la elaboración de trabajos varios en los bienes inmuebles) y N° 10 (Responsabilidad sobre bienes inmuebles temporalmente en tránsito y en desuso) que forman parte del borrador del documento denominado “*Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles*” (actualmente se encuentra en proceso de aprobación en Análisis Administrativo), se le asignan una serie de labores a la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades (en adelante SAGP) basados en el artículo ocho de la Resolución de Gerencia RGG-02-2009.

Conviene destacar que en los artículos citados del borrador de las normas se indica lo siguiente:

*“Artículo 4. Responsabilidad sobre la elaboración de trabajos varios en los bienes inmuebles.*

...

*“A la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades le compete:*

*La construcción y el mantenimiento de la infraestructura así como delineamiento y posicionamiento de linderos. Además le corresponde, realizar las obras para mejora a terrenos en cuanto a obras de cerramiento tales como: tapias, mallas, aceras, portones de acceso, mejoras a caminos y estabilización de taludes y otras construcciones que se consideren necesarias para el desarrollo y buen funcionamiento de los bienes inmuebles y de las dependencias.*

...”.

*“Artículo 10. Responsabilidad sobre bienes inmuebles temporalmente en tránsito y en desuso.*

*La responsabilidad del mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles en tránsito y temporalmente en desuso indicados en el artículo 3, inciso c, le corresponde a la Sección de Adquisición y Gestión de Propiedades, así como velar por el mantenimiento de la infraestructura si existiera y por los linderos o cercas de estos bienes. El mantenimiento de las zonas verdes de estos bienes le corresponderá al Departamento de Gestión Ambiental”.*

Asimismo, en la resolución mencionada se estableció lo siguiente:

*Artículo Ocho.*

*...le corresponde la gestión técnica para la compra de propiedades en cuanto a la negociación, administración del bien en tránsito y el delineamiento y posicionamiento de linderos. Además, le compete realizar las obras para mejoras a terrenos en cuanto a obras de cerramiento (como tapias, mallas, portones de acceso), mejoras a caminos y estabilización de taludes.*

Sin embargo, en la nota 7201-013-11 del 17-08-11 el jefe del Departamento Obras Civiles (en adelante DOC) le comunicó a la jefatura de la SAGP lo siguiente:

*“...Le informo que las funciones descritas...Ya no estarán a su cargo de su Sección y se solicitará la asignación de las mismas a las dependencias idóneas para su ejecución...”*

El Auditor le consultó a la jefatura del DOC sobre quien asumiría dichas funciones, sobre lo cual en el correo electrónico del 04-10-11 respondió lo siguiente:

*“...Le indico que una vez consultado el Director de Producción y Desarrollo, Ing. Mario Amador, y el Jefe de Dpto. de Producción, Ing. Jorge Blanco, se tomó la decisión de encargar al Jefe de la Planta más cercana al terreno para que se encargue de su supervisión y mantenimiento”*

El jefe del Departamento Servicios Administrativos comentó que las labores relacionadas con la administración de las propiedades en desuso y en tránsito le corresponden a la SAGP, tal como lo establece la resolución de la Gerencia General en el oficio GG-103-2009. También manifestó que la dependencia a su cargo no tiene recursos para atender esas funciones.

Sobre el particular, existen casos como el lote en el que se ubicaba la Subestación Santa Ana (terreno en desuso), que no tiene una planta hidroeléctrica cercana ni alguna dependencia que gestione la ejecución de trabajos necesarios para conservarla en un óptimo estado de mantenimiento y cuidado. En una situación similar se encuentran las fincas adquiridas para el Proyecto Balsa Superior que por diversas razones no ha sido llevado a cabo, por lo que estos terrenos dejaron de ser clasificados en tránsito para pasar a desuso.

Referente a las situaciones indicadas, el jefe de la Dirección Producción y Desarrollo expresó que considera conveniente que a las normas mencionadas se le incorporen de manera clara las responsabilidades que le corresponden a las dependencias, según se detalla a continuación:

a) Las propiedades en desuso como las citadas en el párrafo anterior, deberían ser administradas por el área del Departamento Servicios Administrativos que fue creada con ese propósito; la cual además podría encargarse de coordinar y reportar a las unidades respectivas asuntos como por ejemplo que es necesario eliminar la maleza (le correspondería al Departamento Recursos Naturales), reparar o construir cercas o tapias (le correspondería al Departamento Obras



Civiles). También seguiría atendiendo otras tareas que tiene asignadas, tales como el pago de impuestos.

b) Mientras las propiedades se encuentren en proceso de negociación para adquirirlas y hasta tanto no se inicien las obras del proyecto, la dependencia encargada de las mismas sería el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación.

c) A las labores que desarrolla el Departamento Investigación y Seguridad, se le debería incorporar que periódicamente visite las propiedades que están desuso, de manera que puedan observar la eventual invasión de precaristas, la existencia de basura o cualquier otra situación que ponga en riesgo la propiedad y con base en esta información, le pueda reportar al Departamento Servicios Administrativos lo que estime pertinente para que esta dependencia efectúe las acciones y coordinaciones que procedan.

d) Mientras un proyecto se encuentre en proceso de construcción, el responsable sería el Encargado de la Unidad Ejecutora, así como una vez que esté sea concluido e inicie su operación, la responsabilidad sería del jefe de la planta correspondiente.

Considerando que las unidades que participan en el proceso relacionado con los bienes inmuebles actualmente se encuentran planteando observaciones al borrador de las normas que está revisando Análisis Administrativo para la aprobación respectiva por parte de la Gerencia, esta Auditoría Interna estima oportuno que las sugerencias planteadas por el jefe de la Dirección Producción y Desarrollo se consideren como parte de las normas. También es conveniente que en ese documento se definan los términos referidos a las propiedades, como por ejemplo en tránsito, desuso, cuidado, a quien le corresponde la responsabilidad del terreno, etc.

#### **RECOMENDACIONES** *(proceso de dirección)*

**1) Analizar la posibilidad de plantear a la Gerencia, que le solicite a Análisis Administrativo que al borrador del documento denominado “Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”, se le incorporen los aspectos indicados en los incisos a), b), c) y d) que se citan en el punto D) de este informe (además de otros aspectos que estimen pertinentes); de manera que queden claramente estipuladas las responsabilidades que le competen a las dependencias que participan en actividades relacionadas con la administración de las propiedades de la CNFL.**

**2) Mientras no se aprueben y apliquen las nuevas normas, las dependencias mencionadas en la “Resolución de Gerencia RGG-02-2009” deben atender las labores que se establecen en este documento.**

**E) PERMISO DE PORTACION DE ARMAS**

Se comprobó que seis funcionarios del Departamento Investigación y Seguridad (en adelante DIS) de la CNFL, desde que ingresaron a ejercer la vigilancia en los puestos correspondientes no disponen del permiso de portar el arma respectiva (dos de ellos tienen más de diez años, uno un año y los tres restantes 5 meses de desempeñar dicha actividad).

El jefe del DIS en atención de una consulta planteada por el Auditor sobre la situación comentada, en los correos electrónicos emitidos el 7 y el 10 de noviembre del 2011 comunicó lo siguiente:

a) Para el caso de las dos personas que tienen más de 10 años de laborar en un puesto de vigilancia: *“...no superaron la prueba psicológica para permiso de portación de armas, por motivos de salud...”*.

b) Para el caso de las otras cuatro personas que laboran en un puesto de vigilancia: *“...Por política del Departamento mientras estén en período de prueba no se les tramita el permiso de portación de armas de la CNFL, se les tramitará en el momento de que los demás funcionarios se les deba renovar el carné, esto debido a los trámites institucionales que lleva este proceso...”*.

No obstante, la normativa que se menciona a continuación lleva implícito el cumplimiento de ese requisito tan importante y necesario:

En el inciso b del punto 11 del *“Manual General para los agentes de seguridad, investigadores y supervisores”* emitido por el DIS en mayo del 2003 (actualmente se encuentra vigente), referente a las responsabilidades se establece lo siguiente:

*“b- Usar su carné para portar armas...”*.

En el *“Manual de Cargos de la Gerencia General”* emitido por la Dirección Recursos Humanos (vigente desde octubre de 2004), en los requisitos legales para los agentes de vigilancia se establece lo siguiente:

*“Presentar el correspondiente permiso de portar armas”*.

Cabe destacar que en la carta de presentación que la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación le envió al jefe del DIS referente a los cuatro funcionarios de ingreso reciente, se indicó que cumplían los requisitos.

De conformidad con los aspectos comentados, es conveniente que la Administración realice las acciones que permitan minimizar la materialización de riesgos, tales como que oficiales de la fuerza pública podrían visitar los planteles de la CNFL y verificar el cumplimiento del requisito de permiso de portación de armas; que ocurra una eventualidad relacionada con un asalto, intento de robo o vandalismo, entre otros; la utilización del arma por el trabajador y resultar involucrado en un proceso legal, generando consecuencias negativas a la imagen de la CNFL ante la opinión pública y la posible aplicación del artículo 88 de la “Ley de Armas y Explosivos” emitida en 1995 (“*Se impondrá prisión: a) De cincuenta a cien días a:... i) Quien posea armas sin contar con el permiso respectivo...*”).

**RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgo*)

**1) Realizar las gestiones y trámites que correspondan, para que los cuatro funcionarios de ingreso reciente obtengan a la brevedad el permiso de portar armas.**

**2) Considerando los riesgos indicados de no disponer del permiso de portar armas por parte de las personas citadas y para atender lo establecido en la normativa que regula estas actividades, solicitar por escrito a la jefatura de la dependencia correspondiente, que los dos funcionarios que no cumplieron las pruebas psicológicas sean reubicados de puesto. Mientras tanto, el DIS debe asignar a esos trabajadores otras tareas que no sean de vigilante.**

(*proceso de control*)

**3) Cerciorarse que todo funcionario nuevo que ingresa al DIS a ejercer la labor de vigilante, dispone de un permiso para portar armas que se encuentre vigente.**

**4) En lo sucesivo el funcionario encargado de revisar el cumplimiento de requisitos, cuando se reclutan candidatos para ocupar puestos de agentes de seguridad, entre otros aspectos que estimen pertinentes, debe verificar que estos presentaron el documento en el que se hace constar el permiso para portar armas.**

### **2.1.2.3 AUD-059 enviado el 24 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *contratación de bienes y servicios (concursos)*

**DIRIGIDO:** Sección Proveeduría

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con las labores que ejecutan los encargados, referente a los controles definidos para mitigar o evitar que se materialicen los riesgos identificados por la Administración con un nivel extremo para los subprocesos evaluados; la información incluida en el expediente de los concursos que fueron objeto de análisis; el cumplimiento de las condiciones generales y los requerimientos establecidos; los cambios o modificaciones en algunas especificaciones técnicas, originados por situaciones planteadas por los oferentes.

También se evaluaron aspectos referidos a la consecutividad numérica de los folios y su custodia en el expediente administrativo del concurso; la razonabilidad del costo de la nueva compra y las diferencias entre los precios ofrecidos por los proveedores; los estudios de recomendación de adjudicación y la participación del funcionario del área técnica en esta actividad; el tamaño, marca, calidad, cantidad e instalación de los materiales definidos en los requerimientos; la utilización de los bienes o servicios adquiridos y si cumplen las expectativas por las cuales fueron solicitados por la dependencia correspondiente.

#### **OBSERVACIONES**

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los resultados del estudio llevado a cabo:

##### **A) ACTIVIDAD**

*Revisar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos de los subprocesos evaluados (contratar bienes y servicios, Administrar servicios contratados).*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por los encargados de ejecutar los controles definidos para mitigar o evitar que se materialicen los

riesgos identificados por la Administración con un nivel extremo para los subprocesos citados, se comprobaron las labores que han realizado respecto de los riesgos establecidos y particularmente el N° 2 que se encontraba pendiente de aplicación. Riesgo 2: *“Imposibilidad de resarcimiento de daños por no gestionar oportunamente el control de vencimiento de garantías”*.

Sobre el particular, se verificó que para lograr mantener vigente la garantía aportada por el adjudicatario, la dependencia correspondiente implementó la medida de informar por escrito al área técnica respectiva cuando se aproxima la fecha de vencimiento (mediante un correo electrónico, nota, memorando, etc.). En ese sentido, en la evaluación realizada durante el primer semestre del 2011, se había sugerido que este mecanismo de control se incorporara al procedimiento denominado *“Pago a proveedores”*.

No obstante, durante esta revisión el auditor encargado del estudio de auditoría determinó que el procedimiento no estaba actualizado, por lo que se realizaron gestiones ante las dependencias correspondientes para lograr que el mecanismo citado formara parte de ese documento. Al respecto, en la Intranet Institucional se observó que este fue oficializado a partir del 22-11-11.

## **B) ACTIVIDAD**

*Revisar si los requerimientos incluyen la posibilidad de que la adjudicación pueda ser parcial, así como que el proveedor detalle en su oferta el costo de la capacitación requerida y que se valora la conveniencia de adjudicar ese concepto.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información que forma parte de los concursos tramitados en el período comprendido entre enero y agosto de 2011, se comprobó que en las condiciones generales de los requerimientos se incorpora la facultad que tiene la CNFL de reservarse el derecho de efectuar la adjudicación de forma parcial (se analizaron los concursos N° 2010PP-000041-PROV -*Transformadores de distribución tipo poste convencional a 34.5 de 25 y 50 Kva*; 2010PP-000038-PROV - *Explosivos, fulminantes y cable y alambre especial para tiro*; 2010PP-000037-PROV - *Transformadores monofásicos y transformadores trifásicos*; 2011PP-000002-PROV -*Equipo de verificación y calibración de medidores trifásicos de 4 hilos*; 2011PP-000006-PROV – *Cemento Hidráulico Tipo MP a granel*; 2011PP-000004-PROV – *Diseño y entrega de los materiales para montaje electromecánico de una línea de transmisión semiaislada para 34.5 kva.*

### **C) ACTIVIDAD**

*Constatar si en los requerimientos del concurso para adquirir equipo técnico se incluyen inspecciones en fábrica, si las mismas están debidamente justificadas y se cotizan por aparte. Además, en los casos que se autorizan, verificar que el funcionario respectivo presentó un informe detallado que respalde la actividad realizada.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la documentación que corresponde a los concursos mencionados en el punto B) de este informe, se comprobó que únicamente en el concurso de adquisición N° 2011PP-000002-PROV "*Equipo de verificación y calibración de medidores trifásicos de 4 hilos*", fue incluida la opción "*visita de inspección*" como parte del costo total. Asimismo, el encargado de confeccionar el respectivo cartel para esta licitación, manifestó que no fue necesario cotizarlo por separado porque formaba parte de los requisitos de la compra.

En cuanto al informe que deben elaborar los funcionarios que realizan la inspección en fábrica, en el caso del concurso citado no se efectuó la respectiva visita.

### **D) ACTIVIDAD**

*Corroborar que cuando se realizan modificaciones de aspectos incluidos en los requerimientos o en la justificación suministrada para adquirir el material, los cambios se documentan y la información correspondiente se incorpora al expediente administrativo.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la documentación que corresponde a los seis concursos citados en el punto B) de este informe, se comprobó que no se presentaron cambios o modificaciones referidos a los requerimientos. No obstante, en el caso del concurso N° 2011PP-000002-PROV (*Equipo de verificación y calibración de medidores trifásicos de 4 hilos*), el jefe de la Sección Proveeduría le solicitó al área técnica de la dependencia respectiva, que les comunicará a los potenciales oferentes una aclaración sobre algunas de las características de ese equipo.

### **E) ACTIVIDAD**

*Verificar el cumplimiento de los principales aspectos definidos en el cartel y si existe el respaldo correspondiente aportado por el oferente al que se le adjudicó el bien o servicio.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los requerimientos de los concursos mencionados en el punto B) de este informe, se comprobó que los adjudicatarios cumplieron los principales requerimientos establecidos (por ejemplo la vigencia y presentación de las ofertas, garantía de cumplimiento, precios, tiempo de entrega, declaración jurada y certificaciones), según la documentación de respaldo archivada en el expediente respectivo.

### **F) ACTIVIDAD**

*Examinar que en el respaldo de las adquisiciones tramitadas se incluye documentación relacionada con el costo unitario de la compra anterior y la cantidad del artículo disponible en la bodega cuando se confeccionó la solicitud respectiva.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los requerimientos de los concursos mencionados en el punto B) de este informe, se comprobó que ninguno de ellos fue tramitado por la Sección Almacén solicitando artículos para mantener en sus existencias (en estos casos no procede la aplicación de los aspectos planteados en esta actividad).

### **G) ACTIVIDAD**

*Comparar los precios entre las ofertas presentadas y en caso de que exista una diferencia significativa, observar si esta situación fue analizada por la Comisión que se encarga de esta actividad y si fue documentada.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en las ofertas presentadas para los concursos citados en el punto B) de este informe, se comprobó que no existían diferencias significativas en los precios ofrecidos por los proveedores correspondientes.

### **H) ACTIVIDAD**

*Comprobar si en los estudios de recomendación de adjudicación participó el funcionario del área técnica respectiva, que esta situación conste por escrito y que forme parte del expediente administrativo.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los expedientes administrativos de los concursos citados en el punto B) de este informe, se

comprobó que en los estudios de recomendación de adjudicación participó un funcionario del área técnica respectiva (así se hace constar en el documento dirigido a la Sección Proveeduría).

#### **I) ACTIVIDAD**

*Cerciorarse si en los casos que es necesario elaborar un contrato, este se firma en el plazo definido en los requerimientos y si la empresa a la cual se le adjudicó el trabajo correspondiente, cumple los principales aspectos establecidos en ese documento.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los expedientes administrativos de los concursos citados en el punto B) de este informe, se comprobó que solamente el concurso de adquisición N° 2011PP-000004-PROV "Diseño y entrega de materiales para el montaje electromecánico de una línea de transmisión semiaislada para 34.5 kv", requiere de la elaboración de un contrato. Sin embargo, ese documento no había sido confeccionado porque la adquisición fue apelada y se encontraba en proceso de revisión en la Contraloría General de la República.

#### **J) ACTIVIDAD**

*Inspeccionar en el campo si el tamaño, marca, calidad y cantidades de los materiales definidos en los requerimientos; fueron instalados por el proveedor.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Considerando la naturaleza del requerimiento de los concursos mencionados en el punto B) de este informe, la verificación de los aspectos planteados en la actividad solamente es posible en las adquisiciones N° 2011PP-000006-PROV "Cemento hidráulico tipo MP a granel" y en la N° 2010PP-000038-PROV "Explosivos fulminantes, cable y alambre especial para tiro", ambos solicitados por el Departamento Construcción de Proyectos de Generación para ser utilizados en el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

No obstante, tomando en cuenta que a la fecha de este estudio dos Auditores de la Auditoría Financiera se encontraban evaluando actividades relacionadas con dicho proyecto, observaron físicamente la existencia de los materiales indicados e incluso su utilización, se consideró que esa prueba era suficiente para respaldar lo que se solicita en esta actividad. Además, la jefatura del departamento mencionado manifestó que no se ha presentado ningún tipo de problema referente a las condiciones definidas.



#### **K) ACTIVIDAD**

*Verificar si los bienes o servicios adquiridos se están utilizando, si cumplen las expectativas por las cuales fueron solicitados por la dependencia correspondiente, si el resultado de las pruebas realizadas para comprobar el correcto funcionamiento de los equipos adquiridos, se respalda con documentos.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De acuerdo con lo indicado en los resultados obtenidos de la actividad anterior, los materiales de los concursos 2011PP-000006-PROV "Cemento hidráulico tipo MP a granel" y 2010PP-000038-PROV "Explosivos fulminantes, cable y alambre especial para tiro", están siendo utilizados. Los restantes concursos mencionados en el punto B) de este informe, por las razones indicadas en los resultados obtenidos de cada una de las actividades correspondientes, los requerimientos no han sido recibidos.

#### **L) ACTIVIDAD**

*Compruebe que los documentos que forman parte de cada uno de los expedientes de los concursos seleccionados, se encuentran archivados en orden cronológico y que no carezcan de ningún folio.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los expedientes administrativos de los concursos citados en el punto B) de este informe, se comprobó que los documentos de respaldo se encuentran archivados conforme se presentan las situaciones y foliados consecutivamente.

### **2.1.3 AREA FINANCIERA**

#### **2.1.3.1 ASUNTO:** *estados financieros auditados*

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Las cifras de las cuentas del balance de situación, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio, el estado de ingresos y egresos y el estado de flujo de efectivo que integran los Estados Financieros auditados por la firma de contadores públicos; los saldos que se reflejan en los registros contables, en los cuadros preparados por dicha firma y por la Administración para el periodo

correspondiente, así como en los folios de los libros u hojas legalizados que se utilizan para contabilizar sus transacciones; las notas que forman parte de los Estados Financieros, los aspectos indicados en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y la normativa externa que regula a la CNFL; la evidencia documental que respalda los hallazgos y los montos incluidos en los asientos de ajustes y reclasificaciones elaborados por los auditores externos.

### **OBSERVACIONES**

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los resultados del estudio llevado a cabo:

#### **A) ACTIVIDAD**

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

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en cada una de las líneas de las cuentas contables que conforman los Estados Financieros auditados por la firma de contadores públicos contratada, se comprobó que los montos correspondientes coinciden con los que se reflejan en los folios de los libros legales que dispone la CNFL de las partidas respectivas. Asimismo, se verificó que las sumatorias en los cuadros preparados por dicha firma, son correctas.

#### **B) ACTIVIDAD**

*Cotejar que las cifras incluidas en los Estados Financieros (balance de situación, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo) preparados por la Administración para el periodo concluido en diciembre del año correspondiente, coinciden con el listado de saldos de los registros contables.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los Estados Financieros relacionada con las partidas de activo, pasivo, acciones comunes, superávit por revaluación, superávit donado, reserva desarrollo de proyectos, reserva legal, Ingresos de operación, compras de energía y gastos de operación; se comprobó que los montos correspondientes coinciden con los saldos que se reflejan en los registros contables respectivos.

**C) ACTIVIDAD**

*Revisar si el estado de flujo de efectivo incorporado en los Estados Financieros auditados, está basado en el que preparó la Administración.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en el estado de flujo de efectivo que conforma los Estados Financieros auditados, se comprobó que los datos correspondientes coinciden con los que preparó la Administración.

**D) ACTIVIDAD**

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

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los saldos iniciales del Balance de Situación y del Estado de Ingresos y Egresos que prepararon los auditores externos, se comprobó que los montos de los registros utilizados se originan de los datos confeccionados por la Administración.

**E) ACTIVIDAD**

*Corroborar en el informe emitido por los auditores externos, que las notas de los Estados Financieros auditados están fundamentadas en las NIC y la normativa externa que regula a la CNFL.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en el documento elaborado por los auditores externos, se comprobó que las notas que forman parte de los Estados Financieros se fundamentan en las NIC y en aquella otra normativa externa aplicable a la CNFL.

**F) ACTIVIDAD**

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

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los cuadros que prepararon los auditores externos, se verificó que las cuentas contables y las sumatorias correspondientes, son correctas.

**G) ACTIVIDAD**

*Solicitar a los auditores externos la documentación que respalda los hallazgos que determinaron, así como recopilar la evidencia necesaria que permita revisar los ajustes planteados.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la información suministrada por los auditores externos relacionada con los ajustes planteados en la carta a gerencia, así como la documentación que se recopiló al respecto; se logró reunir la evidencia necesaria que permitió revisar el respaldo de los hallazgos correspondientes.

**H) ACTIVIDAD**

*Revisar en el Balance General, Estado de Ingresos y Egresos y Estado de Cambios en el Patrimonio, la correcta aplicación de los asientos de ajuste y reclasificación planteados por los auditores externos.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información de los montos incluidos en el Balance General, Estado de Ingresos y Egresos, el Estado de Cambios en el Patrimonio que se reflejan a diciembre de 2010, se comprobó que el funcionario correspondiente del Departamento Contabilidad aplicó en forma correcta los asientos de ajuste y de reclasificación planteados por los auditores externos.

**I) ACTIVIDAD**

*Determinar si los montos incluidos en el cuadro de ajustes y reclasificaciones contable elaborado por los auditores externos, se fundamentan en las NIC o normativa externa que regula a la CNFL.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en los cuadros de ajustes y reclasificaciones que elaboraron los auditores externos, se comprobó que las sumas respectivas se encuentran respaldadas en las NIC.

**J) ACTIVIDAD**

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

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de las cifras incluidas en los Estados Financieros auditados a diciembre de 2010, se comprobó que posterior a que el Departamento Contabilidad registrara los asientos de ajuste y reclasificación planteados por los auditores externos, las cifras que se reflejan se presentan en forma correcta.

## **2.1.4 AREA RECURSOS HUMANOS**

### **2.1.4.1 AUD-262 Y 263 enviados el 23 de setiembre**

**ASUNTO:** dotación y remuneración de recurso humano

**DIRIGIDO:** Sucursal Desamparados, Sección Trámite y Nómina

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la aplicación del aumento general de salarios del primer semestre del 2011; el pago por recargo de funciones y ascenso temporales; el pago por recargo a las personas que sustituyeron a trabajadores que fueron trasladados temporalmente al Proyecto PROCOM para brindar el soporte requerido; el borrador de la normativa que regula estas actividades; el reconocimiento de anualidades a trabajadores que provienen de otras instituciones, así como a los funcionarios de la CNFL; la declaración jurada de no haberse acogido al artículo 25 de la Ley de Equilibrio Financiero, ni a la movilidad laboral, ni haber recibido prestaciones legales, en el caso de funcionarios que provienen de alguno de los poderes del Estado, de Instituciones o Empresas Públicas.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) RECARGO DE FUNCIONES**

Debido a que el Lic. Guido Godínez V. de la Sucursal Desamparados fue trasladado temporalmente al Proyecto PROCOM, al Ing. Eduardo Gamboa S. se le pagó un recargo de funciones por sustituirlo durante el periodo comprendido entre el 01-09-10 y el 31-12-10 (acción de personal N° 387988). Sin embargo, el encargado del Proyecto manifestó que el Lic. Godínez no estuvo todo el plazo indicado (máximo un mes).

En el correo electrónico del 18-08-11, el jefe de la Sucursal Desamparados comunicó lo siguiente:

*“Lamentablemente cometimos un error administrativo al no cortar en el tiempo adecuado el recargo del Ing. Eduardo Gamboa. Estamos tomando nota de esta situación para no volver a incurrir en estas omisiones”.*

Unos de los factores que pudo haber propiciado que se presentara la situación comentada, es que cuando el Lic. Godínez regresó a su puesto, no se confeccionó la solicitud de movimiento de personal para suspender el pago del recargo de funciones (el total que devengó el señor Gamboa por el recargo en los cuatros meses fue ¢499.537,70).

**RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

1) **Determinar los días que el Ing. Gamboa realmente sustituyó al Lic. Godínez, mientras este último se encontraba participando en el Proyecto PROCOM. Con base en los resultados obtenidos, comunicar esa información a la jefatura de la Sección Trámite y Nómina, para que esta dependencia indique el monto que debe reintegrar el Ing. Gamboa.**

2) **Recordar por escrito a todas las jefaturas, que en forma oportuna deben tramitar la solicitud de movimiento de personal para reportar la suspensión del recargo de funciones, cuando el titular regresa a su puesto a realizar las labores que le competen.**

**B) MONTOS NO REBAJADOS**

Cuando un trabajador se encuentra recibiendo el pago de un recargo de funciones y este se interrumpe por causa de incapacidades, vacaciones o permisos; el encargado de tramitar las planillas semanales y bisemanales determina que debe deducir del recargo los días correspondientes y genera en el SIRH un reporte denominado "Retroactivos negativos". Sin embargo, en ocasiones la deducción del monto respectivo no se aplica porque dicho reporte no indica la razón del rebajo y a la persona encargada de esta labor le tomaría demasiado tiempo investigar cada caso, lo que provocaría atrasos en la preparación del pago de la planilla.

Para solucionar el problema citado y poder cobrar el monto respectivo en la fecha que corresponde, en el correo electrónico del 15-07-11 un funcionario de la Sección Trámite y Nómina le solicitó al administrador del SIRH y a otros trabajadores lo siguiente:

*"Ocupamos mantenimiento para la pantalla RH03PE81 Cobro de Retroactivos Negativos Semiautomáticos de la cual que la información sea más específica al rubro a cobrar ya que muchas veces carece de información y se omite el cobro al empleado.*

*Se ocupa que el detalle desglose de la Acción (es) que ocasionaron el retroactivo campo del cual existe en el listado RH03RE81 pero en muchas ocasiones no lo detalla.*

*Don Otto y don Deiby ocupamos que dichos montos a cobrar se investiguen para su debido cobro mientras nos ejecutan el mantenimiento".*

El administrador del SIRH manifestó que la solicitud requerida será tramitada ante la Dirección Tecnologías de la Información para mediados o finales de agosto de 2011, considerando la prioridad de otros mantenimientos.

## **RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

1) Realizar el seguimiento necesario, para lograr que el mantenimiento citado del SIRH se lleve a cabo en un plazo razonable.

2) Comprobar que los funcionarios respectivos de la Sección Trámite y Nómina, una vez que analicen la información incluida en el reporte “Retroactivos negativos”, apliquen el cobro que corresponde. En ese sentido, es necesario dejar evidencia de los resultados obtenidos al efectuar dicha labor.

### **2.1.4.2 AUD-264 enviado el 23 de setiembre**

**ASUNTO:** dotación y remuneración de recurso humano

**DIRIGIDO:** Sección Reclutamiento y Clasificación

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la aplicación del aumento general de salarios del primer semestre de 2011; el pago por recargo de funciones y ascenso temporales; el pago por recargo a las personas que sustituyeron a trabajadores que fueron trasladados temporalmente al Proyecto PROCOM para brindar el soporte requerido; el borrador de la normativa que regula estas actividades; el reconocimiento de anualidades a trabajadores que provienen de otras instituciones, así como a los funcionarios de la CNFL; la declaración jurada de no haberse acogido al artículo 25 de la Ley de Equilibrio Financiero, ni a la movilidad laboral, ni haber recibido prestaciones legales, en el caso de funcionarios que provienen de alguno de los poderes del Estado, de Instituciones o Empresas Públicas.

#### **OBSERVACIONES**

##### **CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA**

La Dirección Recursos Humanos tiene como práctica utilizar el formulario F-595, para que las personas que ingresan a trabajar a la CNFL declaren bajo juramento, que no se han acogido a lo dispuesto en el artículo N° 25 de la Ley de Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955 ni a la movilidad laboral, y que en consecuencia, no recibieron prestaciones legales de ninguno de los poderes del Estado, de las Instituciones o Empresas Públicas, por ese motivo. La Sección Reclutamiento y Clasificación no acostumbra comprobar la veracidad de esa declaración.

En algunos casos de personas que habían trabajado para la CNFL y volvieron a ingresar a laborar a la empresa, se observó que lo hicieron sin haber

transcurrido los siete años que establece el artículo N° 27 de la ley mencionada (“Los funcionarios que se acojan a los beneficios establecidos en el artículo 25 de esta ley no podrán ocupar puesto alguno en la Administración Pública, centralizada o descentralizada, ni en empresas públicas, sino después de siete (7) años contados a partir de la fecha de su renuncia...”).

La jefatura de la Sección citada manifestó que la cesantía cancelada a los funcionarios de la CNFL es un beneficio estipulado en la Convención Colectiva de Trabajo (artículo 99), razón por la cual ese pago no se conceptúa como prestaciones legales. Sin embargo, no suministró ningún documento que incluya un pronunciamiento legal que avale el criterio que se ha estado utilizando.

De conformidad con la situación comentada, como una sana práctica es conveniente que la Administración obtenga el criterio legal referido a los aspectos definidos sobre este tema en dicha Convención; de manera que los casos de reingresos de personas a la CNFL, a las que se les había pagado prestaciones legales sin que hubiera transcurrido el número de años establecido, cuenten con el debido respaldo.

#### **RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

**1) Implantar la práctica de verificar con las instituciones en las que laboró la persona que ingresa a trabajar a la CNFL, si efectivamente no le cancelaron las prestaciones legales. Es necesario que el funcionario encargado de aplicar este mecanismo de control, evidencie los resultados obtenidos.**

**2) Solicitar por escrito a la Asesoría Jurídica Institucional, que emita el criterio referido a si la CNFL dispone de respaldo legal para contratar nuevamente a ex funcionarios, sin que hayan transcurrido los siete años que establece el artículo N° 27 de la Ley N° 6955.**

#### **2.1.4.3 AUD-289 enviado el 02 de diciembre**

**ASUNTO:** declaración jurada de bienes

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la actualización del Módulo Recursos Humanos del Sistema Declaraciones Juradas de Bienes; los funcionarios que obligatoriamente deben informar sobre su situación patrimonial, según lo dispuesto en los artículos respectivos de la Ley y el Reglamento Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública; el cumplimiento de las



disposiciones emitidas sobre este tema por la Contraloría General de la República y los controles que dispone el trabajador encargado de la actividad.

También se evaluaron aspectos referidos al cumplimiento de los plazos y términos establecidos en la ley citada; la exactitud de los datos del declarante, tales como el nombre y los dos apellidos, el número de cédula de identidad, las calidades, el domicilio, el correo electrónico, el teléfono de la oficina en la que labora y nombre del cargo que ocupa; la actualización de los cambios originados por sustitución de jefaturas, nuevas inclusiones, exclusiones, pensionados, defunciones, recargo o asignación de funciones y ascensos.

## **OBSERVACIONES**

### **A) INCLUSION DE DATOS**

El funcionario Juan Carlos Solano E. de la Sucursal Escazú, el 01-07-10 fue ascendido en forma temporal a jefe de la Sección Comercial en sustitución del Lic. Adán Marchena L. Sin embargo, el 01-11-11 se observó que los datos respectivos no habían sido incorporados a los registros del Sistema Declaración Jurada de Bienes (en adelante Sistema) de la Contraloría General de la República (CGR).

Al presentarse esa situación, se incumple lo establecido en el artículo 54 del Reglamento de la “Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito

*(“...están obligados a presentar la declaración aquellos funcionarios que realicen las funciones correspondientes a los perfiles, en las condiciones que se detallarán seguidamente...a) En propiedad. b) En forma interina...Para el caso de los nombramientos indicados en los incisos b), c) y d) el plazo para presentar la declaración inicial empezará a contar a partir de haber cumplido seis meses efectivos y continuos en el ejercicio de las funciones que lo señalan como declarante”).*

En el correo electrónico del 16-04-11, el señor Solano le consultó al encargado de actualizar el Sistema (en adelante Encargado) lo siguiente:

*“..., le informo que desde el año anterior y por tiempo indefinido estoy como Jefe de la Sección Comercial de Sucursal Escazú, por lo que le consultó si me persona debe hacer Declaración de Bienes ante la Contraloría de la República. En caso de ser necesario, le agradezco asesorarme al respecto”.*

En respuesta de esa consulta, el Encargado respondió lo siguiente:

*“..., en tu caso no debes de hacer la declaración porque a la fecha no se nos ha comunicado nada por parte de la Dirección Comercial de tu cambio en ese sentido a como me lo planteas y es por ello que Adán sigue apareciendo ante la CGR como el responsable del proceso, ante ello ni esto ni el informe de gestión ha sido solicitado*

*porque el traslado fue no en forma fija sino en forma temporal por el PROCOM, así que de seguir manteniéndose las condiciones como me las indicas, lo mejor es que la Dirección nos haga el comunicado formal del cambio en la estructura, eso sí, se nos debe indicar las fechas del traslado”.*

La jefatura de la Sucursal Escazú manifestó que no realizó la gestión respectiva, considerando lo indicado por el Encargado y que el 13-01-10 la Dirección Comercial informó a todos los usuarios del correo electrónico la sustitución citada. El Encargado comentó que para esa fecha se encontraba de vacaciones, por lo que no recibió dicho correo.

Sobre el particular, en el correo electrónico del 15-11-11 emitido por la Dirección Recursos Humanos, se adjuntó el memorando 2601-0392 comunicando que el señor Solano fue incluido como declarante.

Es importante implantar un mecanismo de control para evitar la recurrencia de situaciones similares a la mencionada, tomando en cuenta que en el punto 4 del oficio DFOE-93 de la CGR del 19-04-07 que fue dirigido a las Unidades de Recursos Humanos, se establece lo siguiente:

*“Se les recuerda que la desobediencia o la falta de cumplimiento oportuno del deber de informar al órgano contralor sobre funcionarios sujetos a la declaración jurada de su situación patrimonial, hará incurrir al Director, Jefe o Encargado de la Unidad de Recursos Humanos o de la Oficina de Personal del órgano o entidad pública correspondiente, en falta grave, sancionable de conformidad con el régimen disciplinario interno correspondiente, según lo dispuesto por los artículos 28 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y 79 de su Reglamento”.*

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Mediante la utilización del mecanismo que consideren pertinente, es necesario que el funcionario encargado de esta actividad, de manera periódica revise que todas las personas a las que les corresponde presentar declaración de bienes en función de los puestos que ocupan (de forma permanente o interina) y la normativa aplicable, cumplieron dicho requisito.**

**2.1.4.4 AUD-096 enviado el 17 de febrero**

**ASUNTO:** selección y reclutamiento de personas de primer ingreso

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

## **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los requisitos y otros aspectos citados en la normativa aplicable, tales como el Procedimiento denominado “*Selección de personal de primer ingreso*”; el Manual de Cargos; el Manual Institucional de Clases; lo indicado sobre este tema en la Convención Colectiva de Trabajo y en los acuerdos tomados por el Consejo de Administración; la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, la Ley General de Control Interno y las Normas de Control Interno para el Sector Público; así como reglamentos, decretos, dictámenes o pronunciamientos de la Procuraduría General de la República y la Sala Constitucional; los instructivos, manuales o procedimientos en proceso de revisión y aprobación por parte de las instancias correspondientes.

También se evaluaron aspectos referidos a los puestos considerados de confianza; los exámenes psicológicos y médicos que se aplican a los funcionarios de primer ingreso, el archivo de la información que se genera en estas labores y en el proceso de selección y reclutamiento del personal de primer ingreso; la evidencia del cumplimiento de los requisitos establecidos para el puesto y de la equiparación de estudios académicos, experiencia y cursos de adiestramiento; el reconocimiento del concepto de dedicación exclusiva y carrera profesional.

## **OBSERVACIONES**

### **A) PROCEDIMIENTO**

Referente al cumplimiento de lo que establece el Procedimiento “*Selección de personal de primer ingreso*” que fue emitido el 15-01-08 (en adelante Procedimiento), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

#### **A.1 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS**

En ocasiones el funcionario seleccionado para un puesto no cumple algunos requisitos definidos en el Manual de Cargos, con lo cual se contraviene el punto 6.2 que indica lo siguiente:

*“6.2 Analiza la F-164, con base en lo que establece el Manual de Cargos e Institucional, para determinar los requisitos del puesto, el motivo y las fechas de rige, si se cumplen los requisitos lo indica en la F-164 y se recomienda de acuerdo y lo remite a la jefatura.*

*Nota: Si el interesado corresponde a un ingreso temporal, verifica si ha laborado en el sector público con el fin de solicitar nota original firmada por el departamento de recursos humanos que corresponde para hacer el reconocimiento respectivo...”*

Sobre el particular, se observó que en ocasiones el personal que se contrata no ha recibido la capacitación que requiere el puesto, no cuenta con la experiencia

solicitada o no cumple los requisitos académicos que detalla el manual respectivo.

El incumplimiento de los aspectos comentados podría generar situaciones de riesgo y exponer a la CNFL a denuncias legales, especialmente si se presentaran casos similares a los descritos en el punto E) de la nota AUD-016 del 05-01-12 (se evidenció la contratación de funcionarios para laborar en puestos de vigilancia del Departamento Seguridad y Vigilancia, sin disponer del permiso de portar arma). Otro riesgo que podría afectar no solo los activos de la CNFL sino también la salud de los trabajadores, es contratar personal sin la experiencia requerida para realizar tareas relacionadas con labores técnicas, como por ejemplo las que corresponden a redes de distribución de electricidad.

Cabe destacar que en la carta de presentación que la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación (en adelante SRC) le envía al jefe respectivo, se indica que el nuevo funcionario ha cumplido los requisitos establecidos por dicha Sección. No obstante, en varios casos se determinó que dichos requerimientos no fueron atendidos en su totalidad.

#### **A.2 OMISION DE CONCURSOS**

Se identificaron casos en los que no se realizan los concursos para seleccionar los candidatos idóneos para un puesto (ternas). Cabe mencionar que en el punto 6.4 de la normativa citada, se establece que el funcionario designado para tramitar las solicitudes de movimientos de personal, revisa en el registro de elegibles los candidatos idóneos según los requisitos para el cargo, selecciona las personas que ingresan en la terna (mínimo tres) y la remite a la jefatura interesada para la entrevista correspondiente.

#### **A.3 FALTA DE EVIDENCIA**

En la mayoría de los casos analizados, no se evidencia el correo electrónico o la nota de la jefatura indicando el nombre del funcionario seleccionado para ocupar el puesto vacante, por lo que se incumple el punto 6.5 que indica lo siguiente:

*“Recibe de la jefatura interesada, por correo electrónico o memorando el nombre del candidato elegido”.*

#### **A.4 EXAMENES DE PREINGRESO**

Se observaron casos de ingreso de funcionarios en los que no se evidencia que los exámenes médicos y psicológicos de preingreso requeridos, hubieran sido realizados. No obstante, en el punto 6.8 se establece que si el candidato no aprueba los exámenes psicológicos, los mismos no se repiten y la persona se descarta. Asimismo, el artículo 10 de la Convención Colectiva de Trabajo (en adelante CCT) señala que para poder ingresar a laborar a la CNFL, todas las

personas, sin excepción, serán sometidos a un examen médico que certifique su buen estado de salud.

Conviene destacar que para evitar la recurrencia de los aspectos señalados en los cuatro incisos anteriores, se requiere fortalecer los controles relacionados con esas actividades, porque de lo contrario podría materializarse el riesgo de que se presenten casos de ingresos que no reúnan las condiciones del perfil deseado.

Es importante considerar una serie de normativa y acuerdos que hacen referencia o tienen relación con los procesos de reclutamiento y selección de personal, la cual se detalla a continuación:

-La Ley N° 8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (en adelante Ley de Fortalecimiento) y del Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (en adelante Reglamento).

-En el Decreto N° 33619MP-MINAE-H-MIDEPLAN se indica lo siguiente:

*“El ICE y sus empresas podrán administrar su recurso humano, de acuerdo con las facultades que le otorgan sus leyes constitutivas correspondientes, de manera tal que quedan facultadas las Juntas Directivas del ICE y sus empresas para modificar su normativa interna en materia de empleo, modificar y actualizar sus Estatutos de Personal, reglamentación interna en materia de empleo y administración del recurso humano, actualizar sus estructuras y escalafones de puestos, esquemas de remuneración, creación de plazas y demás aspectos propios de la materia de empleo”.*

-El artículo 16 de la Ley de Fortalecimiento indica lo siguiente:

*“Ni el Estado ni sus instituciones podrán imponerle al ICE ni a sus empresas, restricciones cuantitativas ni cualitativas a la contratación de recursos humanos, que resulten ser ajenas o contrarias a esta Ley. El ICE y sus empresas tendrán autonomía e independencia en la elaboración de su política de contratación de recursos humanos”.*

-El artículo 32 de esa misma legislación indica lo siguiente:

*“En el caso de las empresas del ICE, se ratifica la facultad de la Junta Directiva de cada empresa para dictar las normas y políticas que regulen las condiciones laborales, la creación de plazas, los esquemas de remuneración, las obligaciones y derechos de los trabajadores...”*

-El artículo 33 de la Ley de Fortalecimiento establece que se ratifica lo siguiente:

*“la vigencia, la plena validez y la eficacia de los derechos laborales, las situaciones jurídicas consolidadas y los beneficios socioeconómicos que tienen y han venido recibiendo los trabajadores... de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), según la convención colectiva, los que se mantendrán vigentes con la promulgación de esta Ley”.*

-El artículo 10 del Reglamento indica lo siguiente:

*“El ICE y sus empresas podrán definir, dotar de recursos e implementar mecanismos de movilidad laboral en beneficio de sus trabajadores y de la empresa, así como mecanismos de liquidaciones parciales, de modo que, resguardando los derechos adquiridos y situaciones jurídicas consolidadas al momento de la entrada en vigencia de los nuevos esquemas de remuneración, permita la implementación de remuneración variable”.*

-El Acta de la sesión ordinaria N° 2169 del Consejo de Administración de la CNFL celebrada el 16-07-07, establece lo siguiente:

*“los Señores Directores se manifiestan de acuerdo con el planteamiento de la Gerencia General y en consecuencia considerando que:*

*(...)*

*2. A través del Decreto 33619MP-MINAE-H-MIDEPLAN, la CNFL queda liberada de la aplicación de aquellos otros Decretos Ejecutivos que en la práctica han representado dificultades para su gestión en diversas áreas estratégicas, no obstante lo anterior, deberá cumplir con la legislación vigente, incluyendo lo indicado en su ley de creación... POR TANTO: Por unanimidad de los presentes se acuerda:*

*(...)*

*III. Autorizar a la Gerencia General para que pueda definir e implementar los ajustes que requiera efectuar en los niveles de Sección y áreas de apoyo de la empresa, tanto en la asignación de las funciones de esos puestos, como en la clasificación y valoración de estos, según las necesidades que se determinen en este campo. Así mismo, se autoriza a la Gerencia General a definir e implementar la organización de cada Departamento, previa valoración técnica, a efecto de dotarlos de los recursos humanos y técnicos que le permitan cumplir a cabalidad con las funciones que tienen asignadas dentro de la Compañía,... ACUERDO FIRME”.*

Como se evidencia de los textos de dicha acta, los Directores consideran en su acuerdo que se debe cumplir la legislación vigente. Asimismo, autorizan a ajustar la asignación de funciones y la clasificación y valoración de los puestos

de Departamento, Sección y Áreas de apoyo, pero no señalan ningún aspecto relacionado con la selección del personal, ni con la derogación o ajuste de su normativa. También indican la necesidad de realizar una valoración técnica que fundamente los ajustes que se lleven a cabo.

-En el Dictamen 002 emitido por la Procuraduría General de la República (en adelante Procuraduría) el 11-01-11, relacionado con la potestad del ICE a nivel de reclutamiento, se indica lo siguiente:

*“El ICE puede establecer requisitos para el acceso a los puestos que crea. Pero en dicho establecimiento debe considerar lo dispuesto en otras normas legales”.*

-En el Dictamen 029 de la Procuraduría del 26-02-10, se indica que la Sala Constitucional resolvió lo siguiente:

*“Manual, una vez aprobado, constituye un instrumento de trabajo limitante para la Administración, en la medida en que establece una descripción de las actividades del puesto, que se toma en cuenta para determinar la clasificación, dentro de la estructura de la organización, y la correspondiente valoración, siempre de acuerdo con la Escala de Salarios. Los Manuales pueden ser modificados por la jerarquía, no sólo en el contenido de la actividad, sino también en materia de requisitos, lo mismo que puede modificarse la Escala de Salarios, siempre sin perjuicio de los derechos adquiridos. (Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, resolución número 226-1999 de las quince horas treinta minutos del 11 de agosto de 1999).”* (El subrayado es original). Igualmente señala este documento que *“No hay, pues, discrecionalidad al margen de la Ley, sino justamente sólo en virtud de la Ley en la medida en que la Ley haya dispuesto.”*

*“En tratándose de un nombramiento, la irregularidad puede derivar tanto por el hecho de que la autoridad competente no observe los requisitos que legalmente deba reunir el nombrado, tanto porque no se respete el procedimiento legalmente establecido para el nombramiento. La autoridad administrativa sólo puede actuar si existe una norma que lo habilite a hacerlo y dentro de los límites de la habilitación. Puede ser que esta habilitación tenga no sólo un contenido concreto sino que se haya determinado el motivo para actuar. En el caso de actos de nombramiento, la norma otorga una competencia para nombrar, pero no para nombrar a quien se desee, sino a alguna de las personas que reúnan los requisitos que han sido definidos por la propia norma como indispensables para el ejercicio del cargo. Luego, esa competencia debe ser ejercida con sujeción a las formalidades previstas legales”.*

*“En el mismo sentido, la Sala Primera ha señalado que “Los criterios técnicos que emita la Oficina de Recursos Humanos sobre la calidad e idoneidad del servidor interino por nombrar, no resultan vinculantes..., pero al descartar el criterio técnico el Defensor deba motivar el acto administrativo de nombramiento de forma que justifique las razones que lo llevan a apartarse del criterio técnico. 5. La discrecionalidad en el*

nombramiento efectuado está sujeta a los límites que le impone el ordenamiento jurídico, referidos tanto a los requisitos mínimos que debe cumplir el funcionario, el procedimiento para efectuar el nombramiento, como a los criterios de la ciencia, la técnica y los principios de conveniencia, oportunidad y justicia". (Resolución número 116-2010 de las nueve horas del veintidós de enero del dos mil diez)".

-El artículo 10 de la CCT establece que los aspirantes a ingresar a la CNFL, además de los conocimientos que requiere el puesto, deben tener el nivel académico que indique el Manual Descriptivo de Puestos. Asimismo, el artículo 113 establece lo siguiente:

*"Todos los trabajadores al servicio de la Compañía, tienen derecho a ascender y ocupar las vacantes que se produzcan. La Compañía efectuará exámenes o pruebas, cada año, sobre conocimientos de tipo general en materias relacionadas al puesto de que se trate, para mantener una lista de candidatos elegibles en las diferentes categorías existentes... Si no hubiera participantes o elegibles, la Compañía hará una nueva convocatoria en un plazo no menor a los seis meses a la fecha de efectuado el concurso anterior. A los aspirantes al concurso, se les considerarán aquellos estudios o experiencias...El elegible de la dependencia donde se produce la vacante que obtenga la mejor nota, tendrá prioridad sobre los de otras dependencias".*

-En el C-029 del 26-02-10, la Procuraduría indicó lo siguiente:

*"El procedimiento por excelencia para la comprobación de la idoneidad es el concurso, que le permite a la entidad, por un lado, comprobar la idoneidad de las personas que están solicitando el puesto, y por otro lado, la competencia le asegura el que pueda contar con los mejores candidatos posibles para ocupar el puesto".*

-En el Procedimiento Selección de personal de primer ingreso Código 2630 P 2 de la CNFL, se describen los pasos que deben seguir los funcionarios de la SRC para seleccionar los candidatos idóneos. En ese sentido, en el punto 6.2 de ese documento se incorpora la necesidad de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Cargos y el Manual Institucional de Clases.

Nota: el subrayado de la normativa citada en esta observación no es del original.

#### **RECOMENDACIONES** (proceso de control)

**Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que aplique las siguientes medidas:**

**1) Cumplir la normativa vigente relacionada con el proceso de selección de personal. Asimismo, es necesario evidenciar el análisis que se lleva a cabo**



durante la revisión de los requisitos y otros pormenores establecidos en los documentos respectivos.

2) Cuando no sea posible atender algún requisito por razones de interés de la CNFL, es necesario dejar evidencia de la justificación o criterio utilizado en cada caso, así como de la autorización de los funcionarios respectivos avalando el proceso realizado.

## **B) NORMATIVA INTERNA**

### **B.1 APROBACION DE MANUAL**

La SRC en coordinación con Análisis Administrativo y con la aprobación de la Dirección Recursos Humanos, confeccionó el Manual de procedimientos e instructivos para las actividades que le corresponde desarrollar, en el cual se hace constar lo siguiente:

*“Estandarizar la aplicación de las actividades que conforman los servicios que brinda la SRC para lograr la óptima aplicación de los trámites relacionados, y procurar la satisfacción de los clientes de cada una de las dependencias de la CNFL”.*

Cabe mencionar que mediante el correo electrónico N° 2100-0540 emitido por Análisis Administrativo el 12-10-11, se trasladó dicho documento a la Gerencia para la aprobación correspondiente (a la fecha del presente estudio no había recibido la respuesta).

### **B.2 PROCEDIMIENTOS DISPONIBLES**

Se observó que existen dos procedimientos aprobados que se denominan *“Selección de personal de primer ingreso”* y *“Dotación del recurso humano competente”* (están disponibles en la intranet en el apartado de procedimientos de Análisis Administrativo y en el apartado del Sistema Gestión Integrado – SGI, respectivamente). Estos dos documentos se refieren al mismo proceso (selección de funcionarios de primer ingreso), pero el primero de ellos es de uso general y el segundo es exclusivo para las dependencias que están incorporadas al SGI.

Para subsanar esta situación, la jefatura de Análisis Administrativo mediante el correo electrónico N° 2100-0382 del 28-07-11, le remitió al jefe de la Dirección Recursos Humanos una versión unificada de ambos procedimientos y le comunicó lo siguiente:

*“...como lo señala la Licda. Ivannia Monge en el correo adjunto, “el proceso de Selección de personal es el mismo para toda la Compañía” lo cual nos indica la generalidad en la aplicación de este procedimiento, por otro lado, el mismo obedece a una “recomendación hecha por la Auditora externa Doña Yolanda,...”.*

Posteriormente, la jefatura de Análisis Administrativo por medio del correo 2100-0438 del 19-08-11 le envió a la Gerencia dicho documento para la aprobación final y le indicó que contaba con el visto bueno de la Dirección Recursos Humanos (a la fecha de este estudio no había recibido respuesta).

### **B.3 VINCULACION DE DOCUMENTOS**

En el apartado del SGI que se encuentra en la intranet, como parte de los documentos de apoyo interno de la Gestión Recursos Humanos se citan dos títulos que no se encuentran vinculados a ningún archivo digital. Al solicitarle esos archivos al jefe de Análisis Administrativo, manifestó que esa información la podría brindar la SRC, por lo que se acudió a esa jefatura quien en cada caso suministró lo siguiente:

- *“R RC 6.2 A 5 Políticas para la realización de concursos internos (14/01/2002): un documento físico que no indica la fecha de emisión ni el nombre de quién lo aprobó (el archivo original que incorpora todos los elementos no pudo ser localizado por dicha funcionaria).*
- *“R RC 6.2 A 9 Normas sobre el sistema para equiparar estudios académicos, experiencia y capacitación (Agosto 1997)”: un archivo electrónico que se titula diferente al citado en el apartado del SGI (tampoco hace constar el nombre de la persona que lo aprobó ni la fecha en que fue emitido).*

Las situaciones descritas dificultan determinar cuáles documentos relacionados con el proceso de reclutamiento y selección del personal, están vigentes. En ese sentido, conviene destacar lo que establece la siguiente normativa referida a los aspectos comentados:

-Inciso e) de la Ley General de Control Interno:

*“Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias, todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable”.*

-Puntos 2.4 y 4.2 de las Normas de Control Interno para el Sector Público (en adelante NCISP):

*2.4: “El personal debe reunir competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de*

recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.

4.2: “Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos o procesos, o en documentación de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

Nota: el subrayado no es del original.

#### **RECOMENDACIONES** (proceso de riesgo)

**1) Realizar un análisis de la normativa relacionada con el reclutamiento y la selección de personal, con el propósito de determinar cuál de ella se encuentra vigente y cuál ha sido derogada. Con base en los resultados obtenidos, eliminar de la intranet los documentos que correspondan.**

**2) Considerando los resultados de este estudio de auditoría y otros aspectos que estimen pertinentes, ajustar los documentos (vigentes y en proceso de aprobación) relacionados con las labores de contratación de personal que efectúa la SRC.**

(proceso de control)

**3) Solicitar al funcionario correspondiente, que una vez que sean realizados los ajustes planteados a dicha normativa, debe coordinar con las personas encargadas la revisión de los borradores respectivos; de manera que la documentación sea sometida a la aprobación de las instancias definidas para esos efectos.**

**4) Solicitar por escrito a los funcionarios encargados de desarrollar las actividades que le competen a la SRC, que hasta tanto no sea aprobada la nueva normativa, deben cumplir los aspectos definidos en los lineamientos, políticas, instructivos, procedimientos y aquella otra normativa aplicable que se encuentren vigentes.**

#### **C) PUESTOS DE CONFIANZA**

El nombre de los puestos considerados de confianza no se encuentra actualizado, lo cual podría originar confusiones respecto de los puestos que gozan de esa condición, en los casos que se trate de homologar las categorías existentes.

Conviene destacar que el artículo 114 de la CCT establece lo siguiente:

*“Los puestos de Jefatura de Oficina y de Sección que queden vacantes serán ocupados por el personal de la Compañía excepto en aquellos casos en que no los hubiere con los requisitos solicitados. Quedan a salvo de estas normas los siguientes cargos: Asistente de Auditor, Asistentes de Gerencia, Jefe de Secretaría de Gerencia, Asesores Legales, Jefes y Subjefes de Dirección, Jefe y Subjefe del Departamento de Recursos Humanos, Jefe y Subjefe del Departamento Contabilidad, Jefe y Subjefe del Departamento Financiero, Jefe de Tesorería, Jefe del Despacho de Plantas y Jefes de Relaciones Públicas. Sin embargo, los jefes y subjefes del resto de las dependencias serán empleados de la Compañía, salvo que no cumplan con los requisitos solicitados para el puesto en cuyo evento se pondrán contratar externamente y serán de libre nombramiento del Gerente”.*

Asimismo, en el Dictamen 287 del 17-11-00 emitido por la Procuraduría se establece lo siguiente:

*“Finalmente, es importante destacar en este acápite, las caracteres propios del empleado calificado como de "confianza", porque podría suceder que, bajo esa denominación se encuentren funcionarios que no lo son; ya que, muchas veces, no ha sido tarea fácil de precisarlos en la práctica administrativa, lo que ha provocado confusiones en el concepto mismo. En ese sentido este Despacho, ha claramente detallado, que:*

*(...)*

*"No obstante la dificultad de la precisión del citado concepto en la aplicación del derecho de trabajo, sí se han podido extraer los lineamientos generales que caracterizan a los empleados de confianza, cuando verbigracia, en Dictamen emitido por este Despacho No. C-081-91 de 8 de febrero de 1991, se dijo que "La doctrina califica como puestos de confianza aquéllos de dirección, fiscalización, vigilancia, trabajos personales del jerarca, que en virtud de la naturaleza de las tareas que comprenden, las especiales características que se exigen para su desempeño, requieren de la confianza y el apoyo especial y directo del superior. Los titulares de estos Puestos se encuentran, así, especialmente vinculados al jerarca, a cuya disposición permanente se encuentran". (El subrayado no es del original), lo que al decir de Mario de la Cueva, la función de esta clase de empleados "ha de referirse en forma inmediata y directa a la vida misma de la empresa, sus intereses y fines generales". (V. "El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo ", Tomo I, Edición actualizada, 1988, pp 158-159). En ese mismo orden de ideas, nuestros tribunales de trabajo, han manifestado que: "... para determinar si un empleado desempeña una función de confianza se requiere de un cúmulo de pruebas, de que se desprenden ciertas circunstancias orientadas, como sería el caso de empleados que tienen a su cargo la dirección o marcha general de la empresa, o si están enterados de los secretos de la misma o bien sustituyen al patrono en alguna de sus funciones"(V. Tribunal Superior de*

*Trabajo, Número 1855 de las 8:55 horas del 9 de mayo de 1975. Ordinario de trabajo de F.A.C. contra C.C.S.S.)”.*

**RECOMENDACIONES** (*proceso de dirección*)

**1) Elaborar un documento de apoyo que establezca el nombre de los puestos que se consideran de confianza en la CNFL, para lo cual es necesario tomar en cuenta la normativa vigente sobre este tema.**

*(proceso de riesgo)*

**2) Incorporar al documento que la Administración estime pertinente (Reglamento, Procedimiento, Manual, Instructivo), los pasos que se deben seguir en los casos que se designen personas para ocupar puestos de confianza.**

**D) EXAMENES PSICOLOGICOS Y MEDICOS**

Referente a la práctica de aplicar exámenes psicológicos y médicos a los funcionarios de primer ingreso, se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

**D.1 CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO**

Los exámenes de preingreso y las pruebas psicológicas se realizan a personas que no han sido elegidas para ocupar un puesto, con lo cual se incumple lo indicado en los puntos 6.5 y 6.6 del Procedimiento vigente (primero la jefatura comunica el nombre del candidato elegido, segundo se solicita al profesional en medicina que lleve a cabo los exámenes de preingreso y si estos son satisfactorios, se procede a efectuar los psicológicos). Esta situación se evidencia en el caso de la evaluación psicológica aplicada a la funcionaria Marcela Madrigal M. (no aprobó el examen realizado el 20-05-09), quien fue contratada el 16-03-11 (1 año y 10 meses después) para laborar como Técnica Administrativa de Redes Eléctricas en la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas.

La jefatura de la SRC manifestó que la situación comentada ocurre porque en ocasiones los jefes de las dependencias respectivas, han solicitado verbalmente que a las personas que se encuentran formando parte del banco de oferentes, especialmente en los puestos de mayor rotación (especialidades técnicas), se les apliquen las pruebas con anticipación, con el propósito que los candidatos que les presentan estén listos para ser contratados.

Una psicóloga de la SRC manifestó que las pruebas efectuadas tienen una vigencia de 6 meses. En ese sentido, cabe indicar que los resultados obtenidos se enfocan directamente a un perfil específico, por lo que si el puesto en el que

se desea contratar es diferente del utilizado como base para realizar la prueba, las conclusiones del estudio podrían no estar relacionadas con el puesto a desempeñar. A manera de ejemplo, se cita la contratación del señor Miguel Febles G., caso en el que los resultados de la prueba psicológica se orientaron al puesto de Agente de Seguridad y Vigilancia, pero fue contratado como Trabajador Especializado en Reforestación.

El jefe del Consultorio Médico manifestó que el tiempo máximo de validez que se estima para los exámenes médicos es 3 meses, porque después de ese periodo las condiciones físicas del oferente pueden cambiar.

Las situaciones descritas conllevan el riesgo de que se contrate personal con condiciones psicológicas y físicas diferentes de las que se presentaban cuando les aplicaron las pruebas.

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones a la jefatura de la SRC, para que en lo sucesivo los exámenes de preingreso se soliciten de conformidad con el orden establecido en el Procedimiento mencionado.**

**D.2 ARCHIVO DE EXAMENES**

Los exámenes psicológicos se encuentran archivados en el archivo central de la SRC, pero el punto 6.8 del procedimiento señala lo siguiente:

*“Dado el carácter confidencial de los exámenes médicos y psicológicos, estos son custodiados por los profesionales del área correspondiente”.*

**RECOMENDACION** *(proceso de riesgo)*

**Establecer el mecanismo de control que se considere necesario, para lograr que los exámenes de preingreso se custodien con la confidencialidad requerida, de manera que el acceso a ese tipo de documentos sea restringido.**

**D.3 DATOS INCOMPLETOS**

Algunas de las evaluaciones psicológicas que se aplican a funcionarios de primer ingreso, no son firmadas ni indican el nombre del profesional que las realizó. Sin embargo, en el artículo 35 del Código de Ética y Deontológico del Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica se establece lo siguiente:

*“La o el profesional en psicología deberá firmar informes, diagnósticos, prácticas psicológicas y recomendaciones sólo cuando los haya efectuado, elaborado o supervisado personalmente”.*

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Solicitar por escrito a los profesionales que realizan evaluaciones psicológicas, que en los informes que le remiten a la SRC deben incorporar su nombre completo, código y firma.**

**E) DOCUMENTACION DE RESPALDO**

Referente a la documentación que respalda el proceso de selección y reclutamiento del personal de primer ingreso y el archivo que incluye la información relacionada con esta actividad, se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

**E.1 MEMORANDO DE LA JEFATURA**

En la mayoría de los nombramientos, los documentos suministrados por la SRC no comprenden el memorándum de las jefaturas indicando el nombre del funcionario seleccionado. En los casos que dicho memorando no se encontraba disponible, tampoco se observó una justificación explicando las causas de esa situación. Además, algunos documentos no estaban foliados ni ordenados consecutivamente.

**E.2 CONTROL DE INFORMACION**

No existe un control formal del préstamo y uso de esta información, tanto a nivel interno como externo. Asimismo, los expedientes se organizan por dependencias, pero en caso de no existir un “file” para esa unidad, se incorpora en el que corresponde a la dependencia de nivel superior a la cual pertenece.

**E.3 CONDICION DE DOCUMENTOS**

Algunos documentos que respaldan la gestión llevada a cabo presentan anotaciones poco legibles, así como tachones, información ajustada con corrector líquido, documentos engrapados con anotaciones informales que no indican quién las realizó, entre otros aspectos.

Respecto de la confiabilidad de la información, en el punto 5.6.1 de las NCISP se establece lo siguiente:

*“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.*

Sobre el particular, el inciso a) del artículo 16 de la Ley General de Control Interno indica que la Administración debe contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna,

comunicarla a quien la necesite, en la forma y dentro de los plazos requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades.

Las situaciones comentadas podrían dificultar corroborar la confiabilidad del proceso desarrollado y ocasionar que se incumplan los atributos que deben comprender los sistemas de información establecidos en la ley citada.

**RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgo*)

**1) Establecer un mecanismo de gestión documental que reúna las cualidades descritas en la normativa aplicable; con el propósito de controlar, almacenar y recuperar, de manera oportuna y eficiente; la información producida o recibida en el desarrollo de estas actividades.**

**2) Incorporar a un instructivo, el mecanismo de gestión documental que se elabore. Este documento debe ser revisado y aprobado por las instancias correspondientes, así como divulgarse al personal relacionado con esta actividad.**

**E.4 EVIDENCIA DE ANALISIS**

No se evidencia el análisis efectuado por el profesional de la SRC en relación con el cumplimiento de los requisitos del puesto respectivo, según lo establecido en el Manual. En algunos casos tampoco se observó la existencia de respaldos del análisis realizado por el funcionario correspondiente de la SRC, respecto de la equiparación de estudios académicos, experiencia y cursos de adiestramiento.

Referente a los aspectos comentados en los cuatro incisos anteriores, en el punto 4.4.1 de las NCISP se establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y que se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.*

**RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

**1) Evidenciar en un documento e incorporar al archivo de la SRC, los resultados obtenidos al efectuar el análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos para el puesto respectivo.**

(*proceso de riesgo*)

**2) Establecer un mecanismo de control para propiciar que cuando se finalice cada proceso de reclutamiento y selección de personal de primer ingreso, se logre que los expedientes del archivo de la SRC incorporen todos los documentos que respaldan apropiadamente la gestión**



respectiva. Esta información debe cumplir los atributos de calidad establecidos en la normativa aplicable (confiabilidad, oportunidad y utilidad).

#### **F) PAGOS QUE NO CORRESPONDEN**

Se observaron casos de personas de primer ingreso en los que se pagó el monto que corresponde a dedicación exclusiva y carrera profesional, aunque se incumplían requisitos definidos en la normativa aplicable. A continuación se detallan esas situaciones:

##### **F.1 PRESENTACION DE DOCUMENTOS**

El señor Tabaré Rodríguez L., ingresó a laborar el 18-01-10 como Profesional Área Técnica 3 en el Departamento Eficiencia Energética y le reconocen el 55% del salario base por concepto de dedicación exclusiva, así como 16 puntos por carrera profesional. Entre los requisitos de ese puesto se establece que la persona debe estar incorporada al Colegio profesional respectivo, lo cual se incumplía en este caso porque el título que presentó no estaba reconocido ni equiparado por una universidad costarricense o institución autorizada para ello.

En el correo electrónico del 28-06-11 emitido por un funcionario de la Sección Presupuesto y Estadística, se le informó al señor Rodríguez que a partir del 10-07-11 se le suspendería el pago de carrera profesional y dedicación exclusiva, debido a la ausencia de la certificación de la equiparación del título profesional. También se le comunicó que si en un plazo de 10 días no presentaba la documentación requerida, se procedería a aplicar el rebajo de las sumas pagadas por estos rubros desde el 18-01-10.

La deducción respectiva no ha sido realizada, a pesar de que la certificación mencionada fue recibida por la SRC el 05-12-10 y a la fecha del presente estudio el funcionario no se había incorporado al colegio profesional.

Las situaciones comentadas ocasionan el incumplimiento de lo establecido en la normativa que se detalla a continuación:

-Uno de los requisitos que solicita el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica para ser incorporado a esta institución es el siguiente:

*“3. Certificación original de graduación extendida por la institución de educación superior en Costa Rica. En el caso de los graduados en universidades extranjeras, deberá aportar certificación original de reconocimiento y equiparación. (Nota: La*

certificación deberá indicar el número de tomo, folio y asiento, o bien, el número de registro del título universitario)".

-El artículo 3 de las Normas para la aplicación de la Dedicación Exclusiva para las Instituciones y Empresas Públicas, cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, establece lo siguiente:

*"Artículo 3º.-Para acogerse al Régimen de Dedicación Exclusiva, los servidores deben cumplir con los siguientes requisitos:*

*a. Ser profesionales con el grado de bachiller universitario como mínimo. En los casos en que el servidor ostente un título académico de una universidad extranjera, debe aportar una certificación donde conste que el título fue reconocido y equiparado por una universidad costarricense o institución educativa autorizada para ello".*

-El artículo 6 de las Normas para la aplicación de la Carrera Profesional para las Entidades Públicas cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, establece lo siguiente:

*"Artículo 6º- Para optar al incentivo de la Carrera Profesional, los grados y postgrados académicos se reconocerán con fundamento en la presentación del título o la respectiva certificación extendida por la universidad correspondiente, siempre que sea:*

...

*d) Reconocidos y equiparados por alguna de las universidades del país facultadas para ello, cuando se trate de títulos obtenidos en el extranjero, de conformidad con las normas establecidas por el CONARE (19 de agosto de 1986), aportando la certificación respectiva emitida por el Departamento de Registro o instancia administrativa competente".*

-En el Dictamen 307 del 02-11-09, la Procuraduría indicó lo siguiente:

*"Ahora bien, las referidas normas establecidas por CONARE (...), son el resultado de la reglamentación hecha por dicho órgano al artículo 30 del citado convenio, a cuyo tenor "el reconocimiento de títulos expedidos en el extranjero lo hará la Institución o Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal signatarias de este Convenio que ofrezcan los programas respectivos y afines.*

(...)

*Por ello, de la indicada reglamentación interesa destacar los siguientes ordinales:*

*"Artículo 1. Las instituciones miembros del Consejo Nacional de Rectores ejercerán la autorización que sus leyes constitutivas les confieren para reconocer y equiparar títulos y grados, extendidos por instituciones extranjeras de educación superior, de acuerdo a*

*las siguientes normas interpretativas del artículo 30 del Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal.*

*Artículo 2.- Se entiende por el reconocimiento de un grado o de un título, extendido por una institución de educación superior extranjera, el acto mediante el cual una de las instituciones miembros del CONARE acepta la autenticidad de dicho grado o de dicho título y lo inscribe en sus registros con el propósito entre ellos, de dar fe, mediante certificación o constancia, de la existencia del documento que lo acredita.*

*Artículo 3.-Se entiende por equiparación el acto mediante el cual una de las instituciones miembros del CONARE declara que el título o el grado, reconocido, equivale a un determinado título que ella misma confiere o a un grado de los previstos en el Convenio de Grados y Títulos de la Educación Superior Universitaria Estatal.*

*Evidentemente lo anterior implica que para optar al beneficio de carrera profesional, los grados académicos no solo tienen que ser propios del área de actividad del puesto o afines con la misma, sino que indefectiblemente, aquellos títulos o grados extendidos por instituciones extranjeras de educación superior, tienen que estar necesaria y obligatoriamente reconocidos o equiparados por alguna de las universidades del país facultadas para ello; de conformidad con las normas precitadas del CONARE, las cuales denotan por si solas su trascendencia e importancia.*

*(...)*

*1) De la integración normativa de lo dispuesto por los artículos 803 del Código Civil, 173, párrafo segundo del Código de Trabajo y 51 del Estatuto de Servicio Civil y 203, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, la Administración Pública, en su condición de entidad patronal, está obligada a recuperar los pagos efectuados en exceso o por error a favor de sus servidores; esto como resguardo oportuno de los fondos públicos puestos a su alcance (pronunciamiento OJ-252-2003 op. cit) .*

*2) Para efectos de recuperación de sumas dinerarias pagadas en exceso o indebida o erróneamente reconocidas por parte de la Administración Pública, independientemente de que éstas sean o hayan sido giradas a favor de servidores públicos o ex servidores, con base en lo dispuesto por los numerales 198, 207 y 208 de la Ley General de la Administración Pública, se tendrá siempre un plazo de cuatro años como límite para gestionar la acción cobratoria respectiva, ya sea a través del cobro administrativo pertinente (arts. 308 y siguientes, en relación con el 148 y siguientes, todos de la Ley General de la Administración Pública) o bien, en caso de resultar infructuoso aquél, planteando el proceso ejecutivo correspondiente en sede jurisdiccional (Dictamen C-307-2004 de 25 de octubre de 2004. Y en sentido similar, los dictámenes C-376-2004 de 13 de diciembre de 2004, C-111-2002 de 7 de mayo de 2002, C-250-97 y C-226-97, respectivamente, de 24 y 1 de diciembre de 1997, C-124-97 de 8 de julio de 1997, C-061-96 y C-137-96 ambos de 6 de agosto de 1996, así como el C-068-2006 y el C-126-2008 op. cit.)”.*

## **F.2 COLEGIO PROFESIONAL**

La señora Herley Sánchez V. ingresó a laborar el 13-08-07 (en el puesto de Profesional de Relaciones Laborales) y a partir del 15-08-07 se le pagó el monto que corresponde por dedicación exclusiva. En el expediente de personal no se observó ningún documento que certifique la incorporación de esta funcionaria al Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica (requisito legal solicitado para el puesto), según se establece el Manual Institucional de Clases vigente en la fecha de ingreso de esta trabajadora. No obstante, en el listado de colegiados activos disponible en el sitio web de dicho colegio, la fecha de incorporación de esta profesional que se anota es 28-09-07.

Cabe destacar que las Normas para la aplicación de la Dedicación Exclusiva para las Instituciones y Empresas Públicas, cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, establecen lo siguiente:

*“Artículo 3º.-Para acogerse al Régimen de Dedicación Exclusiva, los servidores deben cumplir con los siguientes requisitos:*

*(...)*

*e. Estar incorporados al respectivo colegio profesional cuando exista esta entidad en el área correspondiente.”*

Sobre el particular, el Dictamen 002 del 11 de enero del 2011 establece lo siguiente:

*“Se consulta si la autonomía del ICE para establecer la política de contratación de recursos humanos, le permite llenar puestos que requieren conocimientos en un determinado ámbito del saber con abstracción de las regulaciones dispuestas legalmente? En particular, si puede nombrar en puestos que requieren conocimientos en ciencias económicas a quienes no son miembros del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica.*

*La respuesta es negativa. (...)*

*6. En consecuencia, cuando el ICE establezca requisitos para el acceso a los puestos que crea debe considerar lo dispuesto en otras normas legales, en particular las relativas a los Colegios Profesionales. Normas que no han sido derogadas ni expresa ni tácitamente por la Ley 8660, norma que tampoco autoriza su desaplicación.”*

Cabe agregar que la Ley Orgánica del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica (Ley N° 7105), indica lo siguiente:

*“Artículo 15.- Solamente los miembros activos, los temporales, los asociados y los honorarios del Colegio podrán:*

a) *Ejercer la profesión en los campos de competencia de las ciencias Económicas, tanto en el sector público como en el sector privado.*

b) *Ser nombrados en cargos, en entes o empresas públicas para los cuales se requieran conocimientos en materias propias de las Ciencias Económicas.”*

**RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**1) Comprobar si el pago de los conceptos citados a las personas mencionadas en la observación F) de este informe, incumple la normativa aplicable. Con base en los resultados obtenidos, determinar las sumas que se deben recuperar y solicitar a la Sección Trámite y Nómina que realice las deducciones que correspondan.**

*(proceso de riesgos)*

**2) Establecer los mecanismos de control que se consideren necesarios, para que los funcionarios de la SRC se cercioren que en los casos que se paga salario de puestos profesionales, dedicación exclusiva y carrera profesional a las personas que ingresan a trabajar a la CNFL, se cumplan los requisitos establecidos en la normativa aplicable.**

## **2.1.5 AREA OTROS CONCEPTOS**

### **2.1.5.1 AUD-047 enviado el 18 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *gestión estratégica empresarial*

**DIRIGIDO:** Asesoría Gerencial

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos referidos a la Estrategia Empresarial 2010-2014 del Grupo ICE y el acuerdo respectivo que se refleja en el acta de la sesión ordinaria N° 2282 del Consejo de Administración; el cumplimiento de las actividades que forman parte de la Estrategia Empresarial; las responsabilidades establecidas en el documento denominado *Procedimiento Planeamiento Empresarial*. También se evaluaron aspectos relacionados con la estructura organizacional de las dependencias en las que laboran los funcionarios que ejecutan actividades del SEVRI y del Comité Técnico de Control Interno.

## **OBSERVACIONES**

### **A) ESTRATEGIA EMPRESARIAL**

En el inciso c), artículo 2 del acta de la sesión ordinaria N° 2282 celebrada por el Consejo de Administración el 31-01-11, se incluye un comentario del Gerente General, así como el acuerdo correspondiente; según se detalla a continuación:

*“... se recibió oficio No. 0012-508-2010, transcribiendo el acuerdo del Consejo Directivo del ICE de la aprobación de la Estrategia Empresarial 2010-2014 del Grupo Ice y dentro de esta la Estrategia Corporativa de coordinación entre la CNFL y el ICE... La coordinación se llevará a cabo mediante la participación de los ejecutivos especializados de cada área, participarán las áreas de planificación de ambas empresas y un grupo facilitador, conformado por la Asesoría Gerencial y Gestión Estratégica de la Compañía. Todo esto avalado por la Gerencia General de la CNFL y la Gerencia de Electricidad del ICE”.*

...

*“Dar por recibido y conocido el oficio No. 0012-508-2010, de la Secretaría del Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad, transcribiendo el acuerdo emitido por el Consejo Directivo del ICE, mediante el cual aprobó la Estrategia Empresarial 2010-2014, del Grupo ICE”.*

Sobre el particular, se determinó que el avance en el cumplimiento de dicha estrategia no es significativo, tomando en cuenta que no se ha establecido suficiente coordinación entre ambas instituciones. La jefatura de Gestión Estratégica en la CNFL (en adelante GE) manifestó que se comunicó telefónicamente con el señor Randall Retana M. del ICE, quien le indicó que trataría este tema con el Gerente de esa institución y le informaría los resultados. No obstante, a la fecha del presente estudio no había recibido respuesta.

La funcionaria encargada de esta actividad en la Asesoría Gerencial de la CNFL, comentó que salvo los asuntos que corresponden a *“Responsabilidad Socio-ambiental”*, los temas referidos a *“Innovación Tecnológica”*, *“Competitividad”*, *“Experiencia Cliente”*, *“Aprovechamiento de Recursos, Conocimiento y Mejores Prácticas”* y *“Gestión Tarifaria”* (incluidos en la Estrategia Empresarial 2010-2014), no se están atendiendo. Cabe mencionar que en el apartado de ejecución respectivo, se indica que el plazo establecido para entregar el diagnóstico y propuesta de mecanismos de coordinación e integración, son dos meses a partir de la orden de inicio.

La jefatura de GE comunicó que el ICE y la CNFL tienen muy avanzados los cuadros de mando integral y planes estratégicos siguiendo sus respectivas

metodologías, pero cumpliendo un mismo objetivo. También manifestó que como institución matriz le corresponde al ICE iniciar las labores de coordinación.

**RECOMENDACIONES** (*proceso de dirección*)

**1) Coordinar con el funcionario respectivo del ICE, las acciones que correspondan para establecer los mecanismos de comunicación que debe disponer el grupo facilitador de ambas instituciones (ICE y CNFL); de manera que se puedan efectuar las labores definidas en la Estrategia Empresarial 2010-2014.**

**2) Con base en los resultados obtenidos al establecer la coordinación requerida, es necesario realizar las siguientes labores:**

**2.1 Conformar los grupos especializados de cada área que deben atender los temas incorporados en la Estrategia Empresarial.**

**2.2 Elaborar los cronogramas de actividades que permitan atender cada tema incorporado en la Estrategia Empresarial, así como ejecutar el respectivo seguimiento.**

**B) PLANEAMIENTO EMPRESARIAL**

En relación con las responsabilidades contempladas en el documento denominado *Procedimiento Planeamiento Empresarial* (aprobado por la Gerencia el 29-07-11), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

**B.1 REVISION Y APROBACION DE RECOMENDACIONES**

La labor de revisar y emitir las recomendaciones (previo a la aprobación de la Gerencia) sobre el Plan Estratégico, Plan de Acción Empresarial, los respectivos planes de las dependencias y solicitar informes de avance, no está siendo realizada por parte de la Asesoría Gerencial. En el correo electrónico del 12-12-11, la encargada de esas actividades comunicó lo siguiente:

*“Una vez que la Gerencia recibe los informes los traslada a esta dependencia para revisión (con algunas observaciones cuando corresponda). Reitero que Gestión Estratégica debe actualizar el Plan Estratégico Empresarial, el Mapa de temas Estratégicos y el Cuadro de Mando Integral y remitirlos para su aprobación mediante memorando dirigido a la Gerencia General, la cual antes de su aprobación lo remitirá a la Asesoría Gerencial para su análisis y emisión de las recomendaciones cuando procedan.*

*Si por alguna recomendación la Asesoría considera pertinente solicitar algún informe de avance, lo estará solicitando directamente al encargado de la planificación en el*

área respectiva, de lo contrario será Gestión Estratégica quien debe verificar el cumplimiento de las metas y objetivos solicitando los informes de avance que consideren necesarios”.

## **B.2 CONFECCION DE INFORME**

La confección trimestral del documento denominado “Informe de Desempeño de los Indicadores de Proceso” y de remitirlos a la Gerencia General, no está siendo realizada por parte de la persona de GE que fue designada para atender esa labor. En el correo electrónico del 13-12-11, esa funcionaria comunicó lo siguiente:

*“..., debido a que los únicos indicadores que deben ser aprobados por la Gerencia General son los incluidos en el Plan Estratégico Empresarial, en el caso de los indicadores de proceso, éstos son vistos y aprobados por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado SGI. Se va a hacer la F-85 para enviar a corregir este texto e incluir esta parte a las responsabilidades de la figura de “Coordinador de Proceso de Planeamiento de Gestión Estratégica”.*

De conformidad con las situaciones comentadas, es importante que la Administración revise dicho procedimiento y establezca claramente a cuales dependencias les corresponde ejecutar las labores indicadas en los dos incisos anteriores de este informe.

### **RECOMENDACION** (proceso de control)

**Determinar si la responsabilidad de la ejecución de las labores definidas en el “Procedimiento Planeamiento Empresarial” requieren ser modificadas, de manera que sean asignadas a los funcionarios de las dependencias correspondientes. Con base en los resultados obtenidos, coordinar con Análisis Administrativo la actualización y aprobación de dicho documento.**

## **C) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Mediante la revisión de la estructura organizacional de la CNFL, se puede observar que los funcionarios que laboran para GE en actividades relacionadas con el SEVRI (pertenece a la Gerencia) y los del Comité Técnico de Control Interno (pertenece a la Dirección Administrativa), realizan las tareas que les corresponden de manera separada. La Auditoría Interna considera conveniente analizar la posibilidad de integrar dichas actividades en una sola área, tomando en cuenta que el tema de riesgos es uno de los elementos del control interno y que para ejecutar estas labores solo se dispone de una persona, recurso que podría ser insuficiente para atender todos los requerimientos que demandan las dependencias de la CNFL.



Conviene destacar que el jefe de GE mediante la nota GE-003 del 15-01-10, le presentó a la Gerencia un documento denominado “*Propuesta para integrar Control Interno con SEVRI en CNFL*”, pero a la fecha del presente estudio no había recibido la respuesta.

...

**RECOMENDACION** (*proceso de dirección*)

**Analizar la propuesta remitida por la jefatura de GE, de manera que se valore la conveniencia de integrar en una sola dependencia las labores relacionadas con el SEVRI y el Comité Técnico de Control Interno. Con base en los resultados del análisis realizado, implementar las acciones que correspondan.**

**2.1.5.2 AUD-058 enviado el 24 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *autoevaluación de control interno*

**DIRIGIDO:** Comité Técnico de Control Interno

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con las medidas establecidas por las dependencias como resultado del proceso de autoevaluación de control Interno anual; la información incluida en el sistema para Gestión de Autoevaluación (GAE); las actividades efectuadas para fomentar y promover una cultura de reconocer el control interno como un sistema institucional; el seguimiento del plan de acción que formula cada jefe para mejorar dicho sistema; la revisión que llevan a cabo los Comités Ejecutivo y Técnico sobre las preguntas incluidas en las guías de autoevaluación.

También se evaluaron aspectos referidos a la coordinación de los funcionarios correspondientes con el responsable de administrar el GAE, así como la asignación de roles a las jefaturas para que observen reportes y puedan monitorear el cumplimiento de los planes de acción; las funciones que le compete atender el Consejo de Administración y a la Gerencia en relación con este tema.

## **OBSERVACIONES**

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los resultados del estudio llevado a cabo:

### **A) ACTIVIDAD**

*Comprobar que las dependencias disponen de medidas de control interno en los procesos bajo su ámbito de acción, que contribuyan a implementar, mantener, mejorar, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno Institucional, el cual debe cumplir los requisitos que se detallan en las Políticas Específicas para el Proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en el GAE, se comprobó que las dependencias disponen de las medidas respectivas y cumplen los requisitos establecidos en la normativa correspondiente. Asimismo, se verificó que ejecutan las acciones necesarias para corregir las situaciones que se reflejan en las autoevaluaciones realizadas (seguimiento constante de su implementación).

A manera de ejemplo, se puede mencionar que los aspectos comentados se evidencian con el Área Bienes Inmuebles, la cual dispone de los controles necesarios que permiten atender lo solicitado en la actividad, según la información suministrada por el funcionario responsable.

### **B) ACTIVIDAD**

*Constatar que la Administración Activa realice como mínimo una autoevaluación anual, que conduzca al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable, con el fin de detectar cualquier desvío que aleje a los procesos bajo su ámbito de acción del cumplimiento de sus objetivos.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el encargado del Comité Técnico de Control Interno (en adelante Encargado del CTCI), se comprobó que la Administración realizó las autoevaluaciones del 2010. Respecto de las que corresponden al 2011, el Encargado manifestó que se encuentran en proceso de aplicación (para todas las dependencias de la CNFL), considerando que esa labor debe ser finalizada en diciembre.

**C) ACTIVIDAD**

*Corroborar que la Administración Activa fomente un ambiente propicio para la operación del control interno institucional, mediante la creación de una cultura que promueva su reconocimiento como parte de los sistemas institucionales.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCl, se comprobó que los aspectos indicados en la actividad han sido atendidos, considerando la realización de diferentes actividades (publicación de afiches, correos electrónicos, charlas, cursos de inducción, etc.).

**D) ACTIVIDAD**

*Verificar que la Administración Activa implemente y realice el seguimiento del plan de acción que formula cada dependencia para mejorar el sistema de control interno, para un periodo de un año calendario (de enero a diciembre); de manera que se facilite minimizar los riesgos y lograr un adecuado cumplimiento de su gestión.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Se comprobó que el Encargado del CTCl aplica el seguimiento de los planes de acción de control interno que establece la dependencia respectiva. Esta situación se evidencia en la preparación de un cuadro que incluye el nombre de la jefatura y los porcentajes de avance, entre otra información.

También se verificó que los porcentajes de avance correspondientes que son extraídos del GAE, se remiten a cada jefe de dirección para que los evalúe y aplique las acciones que considere pertinentes.

**E) ACTIVIDAD**

*Constatar que los Comités Ejecutivo y Técnico revisan y ajustan las preguntas de las guías de autoevaluación que se aplican cada año, con el fin de ir perfeccionando las medidas establecidas para el Sistema de Control Interno Institucional.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCl, se comprobó que las labores indicadas en la actividad fueron realizadas. Esta situación se evidencia en el análisis llevado a cabo, cuyo resultado reflejó un incremento en el total de preguntas (de 26 en el 2010 se pasó a 36 en el 2011). Además, se incluyó un comentario y la normativa que sustenta cada pregunta.

**F) ACTIVIDAD**

*Cerciorarse que toda programación y aplicación de guías específicas de autoevaluación elaboradas por alguna dependencia, se coordina con el Comité Técnico responsable de administrar el sistema que se utiliza en esta actividad.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCl, se comprobó que antes de aplicar las guías específicas de autoevaluación, los funcionarios respectivos coordinan lo que corresponda con el CTCl. Esta situación se evidencia en correos electrónicos emitidos por algunas dependencias y en las respuestas de dicho Encargado atendiendo los aspectos planteados (fue necesario impartir charlas, a una de las cuales asistió el auditor encargado de la evaluación y pudo observar las consultas formuladas sobre determinada pregunta de la guía).

**G) ACTIVIDAD**

*Establecer si el Comité Técnico de Control Interno asigna en el sistema GAE a la jefatura responsable de cada sección, departamento, dirección, dependencias adscritas a la Gerencia, Gerencia y Consejo de Administración; el rol de ver reportes, de manera que pueda monitorear el cumplimiento de los planes de acción.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información que suministra uno de los reportes que genera el GAE, se verificó que todas las dependencias de la CNFL, incluyendo la Gerencia y el Consejo de Administración, tienen asignado un rol en el sistema, el cual les permite realizar las labores relacionadas con los planes de acción.

**H) ACTIVIDAD**

*Observar si la jefatura es responsable de comunicar al Comité Técnico de Control Interno la exclusión del sistema GAE de cualquier funcionario bajo su cargo.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información que se detalla en correos electrónicos, se comprobó que las exclusiones correspondientes del sistema GAE, son comunicadas al Encargado del CTCl. Esta situación se evidencia en el caso de la funcionaria María Gabriela Ramírez A. (a solicitud de la jefatura de la Sección Trámite y Nómina), quien fue sustituida por Guiselle Vargas N.

**I) ACTIVIDAD**

*Comprobar que el Consejo de Administración se encarga de las siguientes acciones:*

- *Aprobar y promulgar políticas, directrices, estrategias, lineamientos y procedimientos concernientes a la normativa de control interno, que debe ser aplicada en la CNFL.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Se comprobó que la normativa incluida en el sitio *WEB* de Control Interno en la intranet institucional, comprende las políticas, directrices, estrategias y lineamientos que han sido emitidas y aprobadas por el Consejo de Administración (en adelante Consejo), en relación con este tema.

- *Nombrar al Comité Ejecutivo de Control Interno como un órgano de apoyo a la Administración para facilitar la implementación del Sistema de Control Interno Institucional.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en el sitio *WEB* de Control Interno en la intranet institucional, se comprobó que la normativa que aprobó el Consejo sobre este tema, comprende la definición del Comité correspondiente para que se constituya en el órgano que debe atender todos los aspectos referidos al Sistema de Control Interno (en adelante SCI).

- *Brindar el respaldo necesario a la Gerencia, la Auditoría Interna y a los Comités Ejecutivo y Técnico de Control Interno en la implementación de las acciones correspondientes, para garantizar el efectivo funcionamiento del Sistema de Control Interno Institucional.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información que se incluye en el acta de la Sesión N° 2125 celebrada el 04-09-06, se observó que en el inciso b) del artículo 2° se hace constar que el Consejo aprobó la Normativa Institucional de Control Interno, la cual constituye un respaldo para la Gerencia, la Auditoría Interna y los distintos Comités, en la ejecución de las labores que les permitan lograr el efectivo funcionamiento del SCI.

- *Conocer los informes de resultados de las autoevaluaciones, del seguimiento de planes de acción y demás aspectos sobre el Sistema de Control Interno Institucional, así como girar las instrucciones necesarias sobre esta materia a la Gerencia y al Comité Ejecutivo de Control Interno.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCl, se comprobó que el Consejo conoce los informes de los resultados que produjeron las autoevaluaciones, el seguimiento de los planes de acción, así

como otros aspectos del SCI; los cuales son analizados en las reuniones que efectúan las jefaturas de las diferentes direcciones de la empresa. En ese sentido, dicho órgano colegiado ha girado instrucciones cuando la situación presentada así lo amerita.

- *Realizar su autoevaluación de control interno anual e implementar el plan de acción correspondiente.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en el sitio *WEB* de Control Interno en la intranet institucional, se comprobó que el Consejo llevó a cabo la autoevaluación respectiva e implantó la acción requerida.

#### **J) ACTIVIDAD**

*Constatar que la Gerencia cumple los aspectos que se detallan a continuación:*

- *Apoyar los Comités Ejecutivo y Técnico en la implementación de las acciones necesarias para garantizar razonablemente la implementación efectiva del proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

En el documento denominado *“Propuesta para el proceso de mejora del sistema de Control Interno Institucional de la CNFL”* que fue presentado en octubre del 2009 por los Comités encargados de esa actividad, se observó que en los puntos 2 y 5 se hace constar que la Gerencia brindará el apoyo necesario a los funcionarios que conforman dichos Comités (se verificó que se les proporcionó espacio físico, equipo de oficina y cómputo, así como el recurso humano requerido para que realicen las labores asignadas).

- *Coordinar con el Comité Ejecutivo de Control Interno, la revisión de la normativa que defina el Comité Técnico de Control Interno, referente a la implementación del proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional; así como presentar esta normativa al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCI, se comprobó que en su oportunidad la Gerencia realizó la coordinación necesaria con los Comités para la revisión de la normativa referida al proceso de autoevaluación de control interno, la cual se presentó al Consejo para su conocimiento y aprobación.

- *Efectuar la autoevaluación de control interno anual de la Gerencia; así como implementar su plan de acción.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información disponible en el sitio *WEB* de Control Interno en la intranet institucional, se comprobó que la Gerencia llevó a cabo la autoevaluación respectiva e implantó la acción requerida.

- *Verificar que las Direcciones incluyan en sus informes periódicos de actividades que presenta a la Gerencia, el nivel de cumplimiento de los planes de acción de sus dependencias relativas al control interno.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCI, se comprobó que en los informes que son remitidos al Consejo, las jefaturas de dirección de la empresa incluyen las actividades relacionadas con el nivel de cumplimiento de los planes de acción de control interno.

- *Conocer periódicamente el resultado de las autoevaluaciones, planes de acción, informes de seguimiento y demás aspectos de control interno institucional; así como someterlos a conocimiento del Consejo de Administración.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el Encargado del CTCI, se comprobó que en las reuniones que realiza la Gerencia con los jefes de dirección, se conocen los informes con el resultado de las autoevaluaciones de control interno, planes de acción, informes de seguimiento, etc. Esos documentos son analizados, se hacen constar los comentarios correspondientes y son sometidos a conocimiento del Consejo.

#### **ESTUDIOS ESPECIALES**

##### **2.1.5.3 ASUNTO:** *arqueos a fondos de cambio*

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

## **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

La evaluación se ejecutó para atender una denuncia verbal recibida por una funcionaria de la Auditoría Financiera, referida a la posibilidad de que algunos cajeros o cajeras podrían estar “jineteando” el monto de los fondos de cambio que la jefatura de la Sucursal Desamparados (en adelante Sucursal) les suministra a esas personas (¢50.000,00), los cuales son utilizados para entregar vueltos a los clientes.

## **OBSERVACIONES**

De conformidad con la información que aportó el trabajador denunciante, se procedió a ejecutar las actividades que fueron programadas como parte del estudio especial asignado. A continuación se presentan en forma resumida los resultados obtenidos:

### **A) ACTIVIDAD**

*Corroborar si el monto asignado a los cajeros o cajeras que forma parte del fondo de trabajo, se encuentra registrado en el auxiliar contable respectivo o pertenece al fondo de cambio que le suministra la jefatura correspondiente.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información relacionada con las actividades que realizan los cajeros que laboran en la Sucursal, la cual fue suministrada por el supervisor de cajas (en adelante Supervisor) a la auditora encargada de la evaluación (en adelante Auditora), se comprobó que el auxiliar contable de la cuenta N° 18052536 (Fondos de trabajo-Dirección Comercial) no tiene registrados fondos de trabajo. La suma de ¢50.000,00 forma parte del monto total que tiene asignado la jefatura y se denomina fondo de cambio.

### **B) ACTIVIDAD**

*Revisar si los arqueos realizados se han presentado diferencias significativas y si el mecanismo de control aplicado tiene el carácter de sorpresivo.*

Mediante la revisión de la información que suministró el Supervisor, referidas a las copias de los arqueos que han sido efectuados en el periodo comprendido entre mayo, junio y julio de 2011; se observó que en esos documentos se reflejan diferencias mínimas (de menos o de más). Los montos faltantes son reintegrados por las personas respectivas para completar la suma de ¢50.000,00 asignada.

Conviene destacar que se verificó que dichos arqueos fueron realizados de manera sorpresiva y en fechas próximas a cuando las personas reciben el pago de salario, considerando lo indicado por el denunciante referido a que algunos



cajeros podrían estar “jineteando” el dinero en días previos a la fecha en que la CNFL les deposita el sueldo.

**C) ACTIVIDAD**

*Verificar los mecanismos de comunicación entre el Supervisor y la jefatura de la Sucursal, cuando se han observado diferencias significativas.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Debido a la situación mencionada en la actividad anterior y para efectos de obtener evidencia al respecto, se procedió a solicitarle al Supervisor el respaldo de alguna de las comunicaciones planteadas a las jefaturas correspondientes, en los casos de arqueos anteriores que reflejaban diferencias significativas. Sin embargo, manifestó que las mismas siempre han sido tratadas verbalmente y que normalmente el faltante se reponía de inmediato.

Conviene destacar que ante la sospecha del posible “jineteo” de dinero que se mencionó en los resultados obtenidos de la actividad anterior, el Supervisor conjuntamente con miembros del SITET y con la presencia de la respectiva jefatura de la Sucursal, el 19-07-11 realizaron arqueos a todos los cajeros y cajeras, cuyos resultados fueron satisfactorios (no se presentaron faltantes).

**D) ACTIVIDAD**

*Coordinar con la respectiva jefatura de la Sucursal, la ejecución de arqueo a los cajeros o cajeras por parte de la Auditora.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Previa coordinación con la jefatura respectiva de la Sucursal, se planificó la ejecución de arqueos el 20-07-11 y 26-07-11 por parte de la Auditora (se aplicaron tres en cada día a diferentes cajeras, seis en total). Esta labor fue realizada antes de que esas personas iniciaran la jornada (sin que empezaran a recaudar) y los resultados obtenidos no reflejaron faltantes. Además, en el espacio donde recaudan no se observaron recibos, facturas ni otro documento que pudiera alterar la suma que ellos disponen como fondo de cambio.

**E) ACTIVIDAD**

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

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Para efectos de determinar algún tipo de riesgo relacionado con la administración del monto del fondo de cambio que tienen asignado los cajeros o cajeras, que pudiese ser un factor que propicie el “jineteo”; mediante la revisión

de la información obtenida en el SIRH durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2011, se observó la suma de salario neto que le corresponde a esas personas. En ese sentido, se determinó que el monto que reciben mensualmente se considera suficiente para que una persona atienda sus necesidades básicas (tampoco se observaron deducciones significativas por préstamos u otra obligación financiera).

#### **2.1.5.4 ASUNTO:** *contratación administrativa*

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

La evaluación se ejecutó para atender una denuncia verbal recibida por el Auditor General, referida a la posibilidad de que en trámites relacionados con compras que efectúa la CNFL, la firma que se utiliza del propietario de la empresa IESCO (domiciliada en Miami, USA y representada en Costa Rica por GMG), no sea la que corresponde a esa persona. También le indicaron que a esa empresa le asignan una cantidad significativa de compras, incluso en ocasiones varias veces por semana.

#### **OBSERVACIONES**

De conformidad con la información aportada por el denunciante, se procedió a ejecutar las actividades que fueron programadas como parte del estudio especial sobre este tema, incorporándolas a la evaluación que se estaba llevando a cabo sobre los concursos de adquisiciones. A continuación se presentan en forma resumida los resultados obtenidos:

#### **A) ACTIVIDAD**

*Con base en la información disponible de las compras que la CNFL le ha efectuado a la empresa IESCO en julio de 2011; utilizar el SIACO para obtener los datos relacionados con esa empresa, a efectos de determinar a nombre de quien se le gira el cheque o la transferencia respectiva. Una vez obtenida esta información, usar el SACP para establecer la periodicidad y el tipo de materiales de esas compras.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Con base en la información disponible en el SACP, se revisaron los movimientos realizados en el periodo comprendido entre febrero y julio de 2011,

determinando que la CNFL le efectuó a la empresa mencionada ocho adquisiciones relacionadas con materiales eléctricos como conectores, cuchillas seccionadoras, cable de aluminio, alambre de cobre, transformadores, entre otros, por un total de ¢66,6 millones. Dos de estas compras habían sido canceladas y las transferencias se hicieron a su nombre de dicha empresa (las restantes se encuentran pendientes de pago porque los materiales no habían sido entregados a la fecha de este estudio).

Con base en la información analizada, se observa que en esos seis meses no se tramitó una cantidad significativa de compras, por lo que se puede concluir que lo manifestado por el denunciante (muchas compras y en forma periódica) no se está presentando.

#### **B) ACTIVIDAD**

*Con base en esas compras, revisar en la Sección Proveeduría (SP) que para todas ellas se tenga el respaldo de la autorización del propietario de la empresa IESCO, así como quienes o cuáles otros oferentes presentó cotizaciones. Si solo IESCO participó, indagar si la SP cursó invitación a otras empresas y si consultó las razones por las cuales no suministraron ofertas.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información relacionada con las compras realizadas durante el período el periodo comprendido entre febrero y julio de 2011, la cual fue suministrada por el funcionario correspondiente de la SP, se comprobó que en el expediente respectivo se mantiene la documentación que respalda la autorización del propietario de la empresa IESCO.

También se verificó que para cada concurso, la SP invitó como mínimo a tres oferentes, quienes participaron y presentaron las cotizaciones requeridas. En ese sentido, se observó que la compra se adjudicó al proveedor que ofrecía el precio menor.

#### **C) ACTIVIDAD**

*De un mismo artículo con características similares, comparar precios y determinar que no haya diferencias significativas en un periodo corto, de manera que se verifique que los precios sean razonables.*

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información relacionada con las compras realizadas durante el período el periodo comprendido entre febrero y julio de 2011, se comprobó que el precios de los artículos con características similares adquiridos en el 2010 y en el 2011, son razonables. En el análisis llevado a cabo se

determinó que las diferencias en los costos no son significativas y obedecen a la inflación.

**D) ACTIVIDAD**

*En caso que solo la empresa IESCO sea la que participa en determinado concurso, indague en el mercado el precio de los artículos vigentes en la fecha de la adquisición y los que rigen actualmente.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Aunque los resultados obtenidos al aplicar los aspectos solicitados de la actividad del punto B) de este informe demostraron que existió participación de otros oferentes y que los costos fueron razonables, es necesario destacar que se observaron casos en los cuales la compra correspondiente no se le adjudicó a la empresa IESCO, sino al proveedor que ofrecía el precio menor.

**E) ACTIVIDAD**

*Consultar en la SP si posee la firma del propietario de la empresa IESCO que autoriza al representante a presentar la oferta. Compararla con las autorizaciones respectivas, para corroborar la veracidad de la misma.*

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información suministrada por el funcionario correspondiente de la SP, se comprobó que entre los documentos archivados en el expediente respectivo, se incluye la firma del propietario de la empresa IESCO que autoriza a Representaciones GMG. En el correo electrónico del 19-08-11, el encargado de mantener el registro de proveedores en la SP comunicó lo siguiente:

*“De acuerdo al Registro de Proveedores, la empresa REPRESENTACIONES G.M.G., S.A. realizó su inscripción el 20-01-1999, y tiene registrada su última actualización con fecha del 20-01-2007 y al revisar en la documentación aportada en esta última fecha, aparece el nombre del señor Carlos Jiménez Otárola como representante legal, su firma y la copia de su cédula de identidad con la respectiva firma”.*

**F) ACTIVIDAD**

*En caso que la SP no disponga de la firma del propietario de la empresa IESCO, consultar a la Asesoría Jurídica Institucional (AJI) por qué medio o mecanismo se podría obtener, considerando que ese es uno de los requisitos que se debe cumplir para operar en Costa Rica.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Considerando los resultados obtenidos que se hacen constar en el punto E) de este informe, no fue necesario plantear la consulta a la AJI sobre los aspectos indicados en esta actividad.

## **G) ACTIVIDAD**

*Consultar en el sitio en internet de la Contraloría General de la República, la jurisprudencia que exista al respecto, así como la normativa que rige actualmente para los representantes en Costa Rica de casas extranjeras.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de la información incluida en el sitio internet de la CGR, se comprobó que existe jurisprudencia referida a la representación de casas extranjeras (además de la “Ley de Protección al Representante de Casas Extranjeras” N° 6209 del 09-03-78). Al respecto, en el documento R-DAGJ 168 del 20-12-99 se indica lo siguiente:

*“... el representante de casas extranjeras no debe aportar poder que lo autorice a actuar en nombre del principal y que el poder que se aportado a solicitud de la Administración no tiene la virtud de cuestionar la oferta... ni la relación comercial existente entre el principal... su representante... Además, de conformidad con la posición jurisprudencial de este Organo Contralor, el oferente extranjero cuando participa a través de un representante de casas extranjeras, no está obligado a demostrar las facultades legales que asisten a la persona que suscribe la propuesta; ello por cuanto se entiende que la participación del citado auxiliar del comercio rodea a la negociación de que se trate de un ambiente de mayor seguridad y certeza para la Administración, siendo que ello le confiere seriedad a la plica que bajo tal modalidad haya sido sometida... Así las cosas, podemos concluir que en virtud de que la empresa... sometió su oferta a través de la firma..., ésta en su carácter de representante de casas extranjeras, no estimamos que..., requería acreditar la representación de quien suscribió la oferta principal. Además, no estimamos que la apelante demostrará que quien firmó... no estuviera autorizado para ello (hecho no probado II), por lo que no vemos, vicio alguno capaz de invalidar la oferta adjudicada, siendo lo procedente rechazar el recurso de apelación interpuesto y confirmar el acto de adjudicación...”.*

## **H) ACTIVIDAD**

*En el caso de que se compruebe que efectivamente la firma de la autorización no proviene de la persona de la casa extranjera, consultar a la AJI la normativa aplicable en estos casos. Asimismo, si al respecto existe jurisprudencia emanada de la CGR.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

No fue necesario realizar los aspectos indicados en esta actividad, considerando la jurisprudencia que se menciona en el G) de este informe. Además, en los

pronunciamentos emitidos por la CGR que se hacen constar en los documentos RSL 224-96 del 27-09-96, Oficio 3807 de 17-04-98 y R-DAGJ 168-99 del 20-12-99, se observa que el requisito de la firma de la persona de la casa extranjera fue eliminado.

#### **2.1.5.5 AUD-276/278 enviados el 31 de octubre**

**ASUNTO:** *faltante de fondos*

**DIRIGIDO:** Sección Administración Financiera, Dirección Comercial, Sucursal Escazú

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

La evaluación se ejecutó para atender una solicitud del jefe de la Sección Administración Financiera (en adelante SAF) incluida en la nota 3320-435 del 20-09-11, en la cual le planteó a la Auditoría Interna (en adelante AI) que llevara a cabo una investigación sobre un faltante de ¢150.000,00 en el depósito del 06-01-11 enviado por la Sucursal Escazú (en adelante Sucursal) al Banco Nacional de Costa Rica (en adelante Banco).

Para atender dicho requerimiento, entre otros aspectos, se revisaron los documentos aportados por el jefe de la SAF sobre el intercambio de correos electrónicos entre las dependencias involucradas; los registros de las conciliaciones bancarias que muestran la diferencia; la documentación referida a los funcionarios de la Sucursal que disponen de una póliza de caución; la copia de los registros de ingreso de la empresa de valores encargada de transportar los depósitos de la Sucursal (en adelante Empresa); el registro del balanceo de la caja entre el monto cobrado y los ingresos.

También se evaluaron asuntos relacionados con dos archivos digitales (el video aportado por el Banco referido a la revisión del depósito del 06-01-11 y los videos del 22-09-11 y 23-09-11 que muestran la preparación de un depósito en la bóveda de la Sucursal); la información que refleja el sistema de recaudación (SIFRAS) de los registros del 06-01-11 y la documentación que mantiene en custodia la jefatura de la Sucursal sobre el tema que nos ocupa; los artículos correspondientes del Manual de Procedimientos e Instructivos Administrativos, para la Recaudación de Efectivo y Otros Valores en las Sucursales; el Manual para la aplicación de deducciones a funcionarios; el Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Cauciones por parte de Funcionarios a favor de la CNFL.

## **OBSERVACIONES**

### **A) INTRODUCCION**

El jefe de la Sección Administración Financiera (en adelante SAF), en la nota 3320-435 del 20-09-11 le solicitó a la Auditoría Interna (en adelante AI) que llevara a cabo una investigación sobre un faltante de ₡150.000,00 en el depósito del 06-01-11 enviado por la Sucursal Escazú (en adelante Sucursal) al Banco Nacional de Costa Rica (en adelante Banco). En dicha nota se expone lo siguiente:

*“...me permito exponer la sucesión de hechos que motivan mi petición de que su dependencia intervenga en este caso:*

- 1. El día 06 de Enero, la Sra. Micaela Amador Samuels, preparó y envió el depósito 24791889 al Banco Nacional por un monto de ₡ 927.850,58.*
- 2. El Banco al verificar el contenido del depósito, detecto un faltante de ₡ 150.000,00, por lo que acredito el depósito por un monto de ₡ 777.850,58 con el mismo número de nota de crédito.*
- 3. Ante esta situación la Sección Tesorería alertó sobre este problema a la Supervisora de Recaudación antes mencionada, para que realizara las diligencias necesarias o para que en su defecto procediera a ajustar el monto de ingresos registrado para el día 06 de enero.*
- 4. Dichas gestiones realizadas vía telefónica por la Sección Tesorería no tuvieron una inmediata respuesta.*
- 5. La Sección Tesorería envía nota formal a la Sucursal Escazú para resolver esta situación, sin embargo en la Sucursal se decide plantear una solicitud de información adicional al Banco. El BNCR, les muestra el video y las evidencias que respaldan la sustitución del monto depositado.*
- 6. Aún así la Sucursal se muestra inconforme con la prueba mostrada y vuelve a enviar al Banco una nota en donde le plantea formal reclamo de la suma antes mencionada. (esto de acuerdo con versión de la Jefa de Sucursal).*
- 7. Hasta la fecha y luego de ocho meses, no se ha logrado por parte de la sucursal Escazú, la devolución del dinero antes mencionado, tampoco se ha creado el faltante a la Supervisora de Recaudación, como corresponde en este tipo de situaciones, y no se ha logrado por ende limpiar la inconsistencia que este hecho crea a la Conciliación Bancaria de la cuenta 184800-1.*

*En virtud de lo anterior le solicito, realizar una investigación sobre lo aquí acontecido y brindarme sus recomendaciones sobre las acciones pertinentes a tomar con el fin de solventar la problemática antes comentada”.*

Con base en las situaciones indicadas, a continuación se presentan las labores que fueron efectuadas por esta AI y los resultados obtenidos:

## **B) ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **B.1 PROGRAMACION DEL ESTUDIO**

El Auditor General mediante un correo electrónico del 20-09-11, le giró instrucciones a la jefatura de la Auditoría Financiera para que atendiera el requerimiento planteado por el jefe de la SAF; quien en esa misma fecha asignó a un auditor como encargado del estudio correspondiente (en adelante Auditor).

### **B.2 INFORMACION DISPONIBLE**

Para llevar a cabo el análisis respectivo, el Auditor tomó como referencia la siguiente información:

La nota 3320-435 del 20-09-11 que incluía la solicitud planteada; la documentación que aportó el jefe de la SAF sobre el intercambio de correos electrónicos entre las dependencias involucradas; los registros de las conciliaciones bancarias que muestran la diferencia; la documentación referida a los funcionarios de la Sucursal que tienen póliza de caución, las cuales se custodian en la Sección Tesorería; copia de los registros de ingreso de la empresa de valores encargada de transportar los depósitos de la Sucursal (en adelante Empresa); registro del balanceo de la caja entre el monto cobrado y los ingresos.

Entre otros documentos, el Auditor también analizó dos archivos digitales (el video aportado por el Banco al momento de efectuar la revisión del depósito del 06-01-11 y los videos del 22-09-11 y 23-09-11 que muestran el movimiento de la bóveda de la Sucursal); la información que refleja el sistema de recaudación (SIFRAS) de los registros del 06-01-11 y la documentación que mantiene en custodia la jefatura de la Sucursal sobre el tema que nos ocupa.

### **B.3 NORMATIVA APLICABLE**

Se revisaron los artículos correspondientes de la siguiente normativa interna de la CNFL:

Manual de Procedimientos e Instructivos Administrativos, para la Recaudación de Efectivo y Otros Valores en las Sucursales.

Manual para la aplicación de deducciones a funcionarios.

Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Caucciones por parte de Funcionarios a favor de la CNFL.

### **B.4 REUNION INICIAL**

El 23-09-11 el Auditor realizó la reunión de inicio con el jefe de la Sección Comercial de la Sucursal (Juan C. Solano E., quién ese día estaba sustituyendo



a la jefatura respectiva); con el propósito de enterarlo en forma general de los aspectos que cubriría el estudio relacionado con el faltante.

#### **B.5 CORREOS ELECTRONICOS**

Se revisó la información que intercambiaron las distintas dependencias, así como la emitida por el Banco sobre el faltante. Asimismo, mediante el correo electrónico del 30-09-11 el Auditor le solicitó al jefe de la SAF que comunicara la situación de las gestiones llevadas a cabo sobre el particular, así como la coordinación que realizó con el Banco.

#### **B.6 ENTREVISTAS**

Se efectuaron entrevistas a las señoras Elena Amuy J. (jefe de la Sucursal) y Micaela Amador S. (Supervisora de Cajas).

#### **B.7 VIDEO DEL BANCO**

Se observó el video que entregó el Banco a la Sucursal, en el que se muestra la comprobación del depósito por parte de la Cajera del Banco, así como la verificación que llevó a cabo el Supervisor de esa entidad.

#### **B.8 VIDEO DE LA SUCURSAL**

Se observó el movimiento que se presenta en la bóveda de la Sucursal al efectuar los cierres de caja, así como la preparación de los depósitos y el sitio de trabajo que dispone el funcionario encargado.

#### **B.9 INFORMACION DEL SISTEMA DE RECAUDACION (SIFRAS)**

Se revisaron los balances de caja y el reporte de faltantes y sobrantes de cada uno de los cajeros que laboraron el día en que se produjo el faltante; el registro del depósito diario que debe ser enviado al Banco, el cual debe coincidir con el preparado por el Supervisor de Cajas; el control de entrega final que deben firmar los cajeros cuando entregan el dinero al Supervisor; el registro en el que se hacen constar los posibles rebalanceos (no se muestra ninguno de ese día); el listado de anulaciones que no evidencia ninguna transacción que pudiera haber sido anulada durante el día.

#### **B.10 ARQUEOS**

Del dinero utilizado para el cambio de menudo que se encuentra en la caja fuerte, se revisó el resultado de los arqueos efectuados a la Supervisora de Cajas (se aplicaron posterior a la fecha del faltante), los cuales no mostraron ningún monto sobrante o faltante.

#### **B.11 EMPAQUE DE LOS DEPOSITOS**

Se revisó la bolsa que utiliza la Empresa en los depósitos que realiza (para todas aquellas instituciones a las que les presta el servicio), la cual una vez

sellada no es posible abrirla sin que se active algunas de las medidas de seguridad que están detalladas en la misma bolsa. La eficacia de lo indicado fue corroborada por el Auditor, al intentar abrir una bolsa que le suministró la Sucursal; razón por la que no se consideró necesario ampliar el análisis al respecto.

#### **B.12 POLIZAS**

Se revisaron las pólizas de seguro de fidelidad individual y colectiva (esta última denominada de caución) que disponen los funcionarios que administran valores; cuyo propósito es respaldar posibles actuaciones que podrían ir en detrimento del interés de la hacienda pública. Conviene destacar que la CNFL adicionalmente también cuenta con una póliza de seguro de fidelidad comprensiva.

No obstante, ninguna de las pólizas mencionadas fue utilizada cuando se determinó el faltante, pues para ello se requería primeramente plantear la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) sobre el hecho acaecido, así como aportar suficiente evidencia que respaldara la implicación de alguna persona. En ese sentido, se carecía de la evidencia necesaria, aunado a que a lo interno no se tenía claro el origen del faltante y se desconocía incluso si el mismo se presentó a partir del momento en que a la Empresa se le entregó la bolsa, con lo cual la póliza respectiva quedaría sin efecto.

#### **C) RESULTADOS OBTENIDOS**

A continuación se detallan las situaciones que el Auditor determinó durante la revisión:

##### **C.1 ENTREVISTAS REALIZADAS**

Con base en el análisis de las respuestas que se recibieron de las entrevistas efectuadas a las señoras Amuy y Amador, así como de otra información relacionada; seguidamente se presentan algunos aspectos que el Auditor considera conveniente destacar:

##### **a) SEÑORA AMUY**

El día que se presentó el faltante (06-01-11), el Supervisor de Cajas que estaba a cargo de elaborar el depósito era la señora Amador.

La persona encargada de revisar los depósitos que prepara el Supervisor de Cajas, es el jefe de la Sección Comercial de la Sucursal, al cual le corresponde revisar la información incluida en las notas bancarias, en el desglose del formulario F-210 y en la planilla de conducción.

Mientras el Supervisor de Cajas prepara los depósitos, no se efectúa ningún cambio de menudo.

Cuando el Supervisor de Cajas efectúa el depósito, ninguna persona puede ingresar al sitio en que él se encuentra.

En el Manual de Recaudación vigente al día en que se produjo el faltante, se establece que el depósito lo prepara el Supervisor de Cajas una vez que haya recibido el dinero de todos los cajeros y se ha realizado el cierre de cada agencia interna. También se indica que nadie debe ingresar a la oficina, hasta que la Empresa se presente a recoger el depósito.

Durante el proceso de recepción de los valores a los cajeros, la confección del depósito bancario y el cierre de la Sucursal; no se presentó ni reportó ninguna anomalía.

Mediante una llamada telefónica de una persona que manifestó ser funcionaria bancaria, inicialmente se informó lo relativo al faltante. Sin embargo, debido a que la Sucursal no cuenta con relación directa con el Banco, esto no se pudo confirmar; posteriormente se recibió un correo electrónico por parte del Banco comunicando dicha situación.

#### **b) SEÑORA AMADOR**

Si se tuviera que efectuar una entrega parcial, normalmente se le solicita al cajero que pase con la caja y proceda a contar el dinero en la bóveda (la cantidad es recibida por el Supervisor de Cajas), para evitar que las personas que se encuentran en el salón observen dicho conteo.

Durante el día normalmente se presenta solo una entrega parcial por cada cajero, principalmente del funcionario que se encuentra en la caja rápida.

En algunos momentos a los cajeros se les realizan cambios de moneda (billetes de ¢1.000,00 y ¢2.000,00), con el fondo de caja que se dispone para esos efectos.

Al momento del cierre, cada uno de los cajeros empieza a entregar y el dinero se verifica contra el balance; la cantidad es colocada en la mesa de trabajo y así sucesivamente conforme van entregando.

Por lo general se realizan tres depósitos que se desglosan por cheques, dólares y colones.

Una vez que se preparan los depósitos, los valores son colocados en la bolsa de seguridad que se utiliza para que la Empresa los traslade al Banco.

Finalizada la labor anterior y si la Empresa no ha llegado, la bolsa se coloca en la caja fuerte.

Se elabora la planilla con el detalle del monto a depositar y se anota el nombre y el número de carnet de las personas de la Empresa que trasladarán el dinero.

El tiempo de preparación de los depósitos, generalmente es entre 30 y 40 minutos.

La seguridad que dispone la Sucursal es privada (no pertenece a la CNFL), por lo que quienes acompañan a las personas de la Empresa no son trabajadores de la CNFL.

Anteriormente el jefe de la Sección Comercial de la Sucursal se encargaba de revisar los depósitos, labor que realizaba antes de que estos fueran enviados al Banco. Actualmente no se aplica esta práctica, solo se efectúa el trabajo que lleva a cabo el Supervisor de Cajas.

## **C.2 ANALISIS DEL VIDEO DEL BANCO**

Del video del 07-01-11 que fue suministrado por el Banco a la Sucursal, al Auditor le llamaron la atención los aspectos que se detallan a continuación:

- A las 08:36:56 se inicia la revisión del depósito que aparentemente corresponde a la Sucursal (de todo lo que se aprecia en el video, no se logra identificar si la bolsa es de la CNFL).
- La Cajera recoge un paquete y le despega la planilla (tiene el número de la bolsa correspondiente) que viene adjunta a la bolsa, sin efectuar ninguna verificación del número que ahí se hace constar; tampoco la presenta frente a la cámara para corroborar el número de la bolsa que se abrirá.
- El área donde se realiza la revisión del depósito (en adelante área) es muy pequeño y sobre el mueble utilizado para esa labor se observan artículos y documentación (algunos no pertenecen al depósito de la Sucursal); aspectos que dificultan apreciar con claridad toda la documentación que se extrae de la bolsa.
- A las 08:40:11 se inicia la revisión del depósito y no se observa ninguna denominación de billetes ordenado con fajos (la costumbre es colocar los billetes en fajos de 50 unidades).

- A las 08:40:37 la Cajera se agacha para buscar algo debajo del mueble.
- A las 08:40:42 la Cajera procede a sacar unos audífonos debajo del mueble.
- A las 08:41:20 la Cajera inicia el conteo de los billetes, aparentemente de ¢10.000,00.
- Cuenta los billetes utilizando la contadora y los registra en la computadora.
- Vuelve a seleccionar los billetes que faltaban de ¢10.000,00 y los coloca en la contadora.
- Cuenta otros billetes que aparentemente son de ¢5.000,00.
- Por el gesto de la Cajera, se podría deducir que se percata de la diferencia e inicia la revisión de todo lo que tiene alrededor que está sobre el mueble y que sacó de la bolsa.
- Vuelve a realizar un recuento en la contadora de billetes de las dos denominaciones que anteriormente había contado.
- Revisa la bolsa donde venía el depósito, para corroborar que no haya quedado ningún paquete.
- Revisa debajo de los papeles que tiene sobre el mueble, los cuales no corresponden a documentos relacionados con el depósito de la Sucursal.
- Revisa debajo del mueble, para corroborar que no se haya caído algún billete o paquete.
- No se observa un conteo manual de los billetes por parte de la Cajera.
- A las 08:43:35 la Cajera ha dejado en la contadora de billetes una cantidad cuya denominación no se aprecia y procede a llamar al Supervisor.
- A las 08:43:55 el Supervisor inicia el conteo y arqueo de los valores que tiene la Cajera en ese momento.
- El Supervisor observa el detalle (se adjunta al depósito) del dinero que envió la Sucursal.

- Cuando el Supervisor efectúa el conteo, se observa el dinero del depósito disperso en el mueble (no está ordenado).
- Al momento de estar realizando el Supervisor el arqueo, suspende lo que está revisando y se vuelve donde la Cajera y la toma de la mano.
- El Supervisor cuenta manualmente una denominación de billetes (no se logra identificar de que monto) y el resto del dinero no es contado de la misma forma.
- A las 08:47:49 se observa en el video una conversación entre el Supervisor y la Cajera.
- El Supervisor inicia el conteo de los restantes billetes que posee la Cajera, que se supone corresponden a otras transacciones realizadas; antes de comenzar la revisión del depósito de la Sucursal.
- A las 08:49:30 se aproxima otro funcionario del Banco al área. La Cajera le abre la puerta y esta persona es saludada por la Cajera y el Supervisor. El Supervisor en el momento que lo saluda tiene una cantidad de billetes en la mano (no se identifica de que denominación).
- A las 08:50:34 finaliza la conversación que tuvo el Supervisor y la Cajera con la persona que se menciona en el párrafo anterior. El Supervisor reinicia el conteo que estaba efectuando.
- A las 08:50:59 el Supervisor está contando en la contadora de billetes (una denominación que aparentemente son de ₡1.000,00), cuando de pronto los billetes se caen y la Cajera debe abrir la puerta del área para recoger algunos que cayeron fuera.
- A las 08:51:32 se observa que el Supervisor continúa conversando con la Cajera.
- A las 08:52:21 se observa al Supervisor recostado sobre el mueble para contar el menudo, posición que impide observar el dinero del depósito de la Sucursal (lo cubre con el cuerpo casi en su totalidad).
- A las 08:55:11 el Supervisor da por finalizado el arqueo.
- A las 08:55:34 una vez finalizado el arqueo, la Cajera abre la puerta del área y deja entrar a una mujer, aun estando el dinero del depósito de la Sucursal sobre el mueble.

- El Supervisor pasa por el área y le deja a la Cajera los registros que aparentemente corresponden al arqueo que recién terminó.
- La Cajera sigue conversando con la mujer que llegó al área y el dinero sigue sobre el mueble.
- A las 08:56:26 finaliza el video y se observa que la Cajera continúa conversando con la persona mencionada y todavía el dinero del depósito se encuentra sobre el mueble.

Conviene destacar que en el correo electrónico del 26-09-11, un funcionario de la SAF le solicitó al Ejecutivo de Cuenta del Banco (en adelante Ejecutivo) una copia de los procedimientos de recepción y revisión de los depósitos, pero al 13-10-11 no habían sido enviados, aunque la SAF le remitió varios correos recordando que la atención de este requerimiento se encontraba pendiente.

### **C.3 ANALISIS DEL VIDEO DE LA SUCURSAL**

En el correo electrónico del 20-09-11, el Auditor le solicitó al jefe del Departamento Investigación y Seguridad, el video de la bóveda de la Sucursal del 06-01-11 y los registros de ingreso de la Empresa correspondientes a ese día. En respuesta de esa solicitud, en el correo electrónico del 22-09-11 comunicó lo siguiente:

*“Le estamos enviando vía correo los documentos de control, en relación al video lamentablemente por el tiempo transcurrido ya no tenemos archivos”.*

Al consultarle verbalmente la razón de la ausencia del video, indicó que por limitaciones de almacenamiento de grabación, solo puede mantenerse un mes.

Asimismo, se le preguntó al Administrador del sistema de vigilancia, si es posible agrupar solamente las cámaras que se ubican en las bóvedas de las sucursales y si este respaldo puede ser almacenado por un plazo mayor. Al respecto, manifestó que dicha gestión es factible, siempre y cuando se conozcan las horas que requieren ser evidenciadas; de esta manera la información podría ser conservada hasta seis meses.

Por las razones comentadas, no se dispone de un video relacionado con el depósito del 06-01-11. No obstante, verbalmente el Auditor le solicitó al Administrador del sistema de vigilancia los videos del 22-09-11 y 23-09-11, con el propósito de conocer aspectos de cómo se lleva a cabo esa actividad.

Aunque la persona que actualmente se encarga de la labor mencionada no es la misma que estaba el día en que se produjo el faltante, a continuación se detallan los aspectos observados en los videos citados:

- La ubicación de la cámara no da la claridad requerida de los movimientos que se realizan cuando se está preparando el depósito.
- Cuando sale el Supervisor de Cajas de esa área, la puerta de la bóveda se queda pegada y permanece abierta por algunos momentos.
- Cuando el Supervisor de Cajas está recibiendo los cierres en la bóveda, en algunos momentos permanecen hasta tres personas.
- Durante la elaboración del depósito, se observa el ingreso de personas que bromean con el Supervisor de Cajas.
- En ningún momento se observa que el jefe de la Sección Comercial revise el depósito, antes de que la bolsa con el dinero que será entregado a la Empresa sea sellada.

#### **C.4 REVISION DE DOCUMENTACION**

Se revisaron los documentos que se mantienen en la SAF y la Sucursal relacionados con el faltante, sobre lo cual seguidamente se presentan las situaciones que fueron determinadas:

##### **C.4.1 PARTICIPACION DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Al revisar los correos electrónicos emitidos en relación con el faltante, se observó que la SAF no ha tenido una participación activa referente a la coordinación con el Banco. Esta situación propició que la Sucursal tuviera que solicitar colaboración directamente al Ejecutivo, para poder obtener mayor información referente al caso que nos ocupa.

Debido al aspecto comentado, en el correo electrónico del 30-09-11 el Auditor le solicitó al jefe de la SAF que se pronunciara sobre varios asuntos. La respuesta de cada uno de ellos se recibió mediante el correo electrónico del 04-10-11. A continuación se detallan las preguntas planteadas y las respuestas obtenidas:

*“1) La CNFL cuenta con algún procedimiento de reclamo al Banco cuando se presenta diferencias o la identificación de billetes falsos por parte del Banco?”*

*Los procedimientos existentes para este tipo de situaciones los maneja la Dirección Comercial junto con las Sucursales, ya que en primera instancia el Banco le comunica a cada Sucursal el hecho que exista alguna problemática con el depósito remitido.*



*Si la auditoría desea obtener mayor información pueden comunicarse con el señor Roberto Muñoz ó directamente con la Dirección Comercial.*

*2) Ustedes han efectuado alguna gestión o investigación con el Banco para clarificar el asunto entorno al faltante?*

*Esta gestión desde sus inicios fue realizada por la Sucursal, sin establecer coordinación alguna con el Departamento Financiero.*

*Nuestra dependencia le ha dado seguimiento a este caso estableciendo comunicación con la señora Elena Amuy y en su momento con la Sección de Tesorería. Sin embargo luego del seguimiento realizado y aunado al hecho de que a la fecha no se ha resuelto el caso, se decidió recurrir a la Auditoría.*

*3) Como considera usted el servicio que brinda el Banco y especialmente el Ejecutivo que nos atiende?*

*Consideramos, en términos generales, que el servicio es de aceptable calidad, normalmente los trámites cuentan con un buen tiempo de respuesta.*

*4) Porque su dependencia tuvo que acudir a la Auditoría para tratar de resolver el asunto del faltante?*

*Antes múltiples consultas y gestiones realizadas ante la jefatura de la Sucursal, no se obtuvo por parte de esta la solución definitiva de este caso. Por esta razón y ante la necesidad de liquidar el faltante objeto de este estudio se consideró necesario la participación de la auditoria para lograr desarrollar una investigación detallada y minuciosa de lo acontecido.*

*5) Cuentan ustedes con el procedimiento para solicitar la acreditación del faltante al Supervisor de Cajas de la Sucursal?*

*No, dicho procedimiento lo maneja la Dirección Comercial.*

*6) Porque normalmente son las agencias quienes deben tramitar cualquier reclamo al Banco cuando se presenta algún tipo de situación en torno a los depósitos y no ustedes quienes tienen la relación con el Ejecutivo?*

*No es cierta la afirmación que se da en la pregunta anterior, normalmente las gestiones de solicitar evidencias de cualquier evento sucedido con depósitos los gestiona la SAF siempre representando un papel de intermediario entre el Banco y la Sucursal.*

*Sin embargo en este caso es directamente la Sucursal la que se aparta de esta costumbre y realiza la gestión de manera independiente.*

*En el pasado la gestión de los videos por faltantes o billetes falsos han sido solicitados directamente por nosotros y coordinado la proyección ante los funcionarios de la Sucursal interesada.*

*7) Ustedes han observado el video aportado por el Banco, al momento en que se revisaba aparentemente el depósito del 06-01-11 enviado por la Sucursal?*

*No, ya que como aclaramos con el punto sexto anterior, nunca se propició la participación de nuestra dependencia en ninguna de las gestiones realizadas ante el Banco.*

*8) Porque si la jefa de la Sucursal le solicito en nota SEE 055-2011 del 01-02-11 al Ejecutivo la información que evidencia los controles empleados entorno a la revisión del depósito y el video correspondiente, porque este funcionario solo se limitó a entregar el video y no aportar el resto de información? Conocía usted sobre esta situación?*

*Tal como se afirma en la pregunta fue directamente la Sucursal la que envía la nota SEE 055-2011 ante el Ejecutivo de Cuenta. Por tal motivo suponemos que dicho funcionario se limitó a dar respuesta sobre lo solicitado, únicamente al remitente de la nota. En virtud de lo anterior desconocíamos de tal situación”.*

En relación con este último aspecto, se debe indicar que el jefe de la SAF conocía de la existencia de la nota citada, considerando que en el punto 6 del memorando 3320-435 que originó el presente estudio, hace referencia a la misma.

#### **C.4.2 FONDO DE ACUMULACION PARA FALTANTES**

La aplicación del faltante a la funcionaria responsable de la preparación del depósito del 06-01-11, estaría fundamentado en el Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios (no se localizó ninguna otra normativa interna que mencione este tema). Sin embargo, este documento no ha sido modificado desde que se encuentra vigente (agosto de 1993) y en el mismo no se especifica cómo debe tratarse un faltante ni los pasos a seguir en estos casos.

#### **C.4.3 REVISION DE DEPOSITO**

En el procedimiento denominado “*Elaboración de Depósito Bancario*” y en el instructivo “*Elaboración de la Planilla de Conducción*” que forman parte del Manual de Procedimientos e Instructivos Administrativos para la Recaudación de Efectivo y Otros Valores en las Sucursales, está claramente definida la participación y firma del jefe de la Sección Comercial en la revisión del depósito que será enviado al Banco. No obstante, en los videos del 22 y 23 de setiembre de 2011 mencionados en el punto C.3 de este informe, así como en las planillas de conducción de valores, no se evidencia el cumplimiento de esa disposición.

En la normativa citada se establece lo siguiente:

#### Elaboración de Depósito Bancario "PREPARACION DEL PRIMER DEPOSITO

...

6.5 *Solicita al Jefe de Sección Comercial la revisión y firma de los documentos.*

...

6.6 *Revisa el depósito en la bóveda (efectivo y cheques), lo cuadra contra la documentación (notas de crédito bancarias y comprobantes de entregas parciales).*

6.7 *Comunica al Técnico Especializado 4 (Supervisor), cualquier error detectado para su corrección.*

6.8 *Firma los documentos y los entrega al Técnico Especializado 4 (Supervisor), una vez cuadrado.*

#### PREPARACION DEL SEGUNDO DEPOSITO

...

6.16 *Solicita al Jefe de Sección Comercial la revisión y firma de los documentos.*

...

6.17 *Firma los documentos, una vez cuadrados, y la entrega al Técnico Especializado 4 (Supervisor).*

...

6.41 *Solicita revisar de efectivo, las notas de crédito y la firma respectiva al Jefe de Sección Comercial.*

...

6.42 *Verifica que las notas bancarias (comprobantes de depósito) no tengan tachones, que la fecha sea la correcta, que el monto en letras y números coincida y que la cuenta sea correcta.*

6.43 *Revisa la hoja de Registro de Efectivo junto con el depósito (efectivo y cheques), contra la suma de todos los depósitos de la fecha, de manera que cuadre, de lo contrario se avisa al Técnico Especializado 4 (Supervisor) para su corrección.*

6.44 *Revisa la información en la hoja de Registro de Efectivo que la fecha sea correcta y suma los datos de manera que cuadre con el depósito la información en las columnas.*

#### Instructivo Elaboración de la Planilla de Conducción

2.1...

*Nota: El Jefe de Sección Comercial o la persona que lo sustituya, verifica que lo estipulado en la Planilla de Conducción y en las notas de crédito bancarias coincida con el monto de dinero por depositar. Si todo está correcto, el Jefe de Sección Comercial procede a dar su visto bueno firmando las notas de crédito bancarias y la planilla de conducción".*

#### **D) NORMATIVA DEL BANCO**

Para realizar un análisis de las actuaciones de los funcionarios del Banco en relación con la revisión del depósito de la Sucursal, se requiere contar con los procedimientos utilizados para esos efectos. Por ese motivo, en el correo electrónico del 26-09-11 un funcionario de la SAF le solicitó al Ejecutivo lo siguiente:

*“Manuel sería posible que consigan el procedimiento que sigue el Banco para la recepción y la revisión de las bolsas que envíen las empresas con el depósito bancarios.*

*Esto dado a las dudas que surgieron con el faltante de ¢150.000 que tiene una sucursal de la compañía, la auditoría nos ha solicitado investigar cual el seguimiento que le da el Banco a todo el proceso antes de ser acreditado en la cuenta corriente”.*

En ese sentido, en el correo electrónico del 03-10-11 una funcionaria del Banco le comunicó al jefe de la SAF lo siguiente:

*“Buenas tardes don Carlos: Disculpe por el atraso. Me indican que están coordinando la obtención del procedimiento con la Dirección de Operaciones y la Jefatura de Cajas para poder suministrarle la información que usted requieren lo más pronto posible”.*

No obstante, al 13-10-11 la SAF no había recibido ningún documento por parte del Banco, que permita comparar lo observado en el video contra la normativa establecida. Al respecto, el jefe de la SAF manifestó que conversó con el Ejecutivo y este le comunicó que la Gerencia de Operaciones, así como las otras instancias internas en el Banco, tienen como política no facilitar esos documentos, excepto que la CNFL formule una reclamación para el reconocimiento del faltante, fundamentado en una posible violación de los procedimientos durante la revisión del depósito. En esos casos las instancias competentes y el Banco revisan el video y lo comparan con la normativa vigente para emitir la resolución correspondiente.

#### **E) CONCLUSIONES**

Con fundamento en la revisión de la evidencia recopilada durante el estudio efectuado, las pruebas que el Auditor consideró pertinente realizar y las situaciones determinadas en el transcurso de la evaluación, se plantean las siguientes conclusiones:

**1)** No se observó la existencia de evidencia que refleje que el jefe de la Sección Comercial este cumpliendo lo establecido en el Manual correspondiente, respecto de la revisión de los depósitos antes de ser remitidos al Banco.

**2)** Las actuaciones de la SAF en la búsqueda de una solución al problema del faltante y la coordinación con el Banco, no fueron suficientes. Esta situación podría haber originado que a la fecha del presente estudio, se acumulen más de nueve meses sin que el asunto relacionado con el faltante haya sido resuelto. Referente a las labores que le corresponde realizar a la SAF para gestionar los reclamos que se presenten al Banco por faltantes o billetes falsos, conviene destacar que no existe un documento que comprenda los pasos que se deben seguir en la investigación y coordinación respectiva.

**3)** La CNFL no dispone de un procedimiento que establezca las acciones que es necesario seguir cuando se presenta una diferencia por faltante de cajero, así como en la preparación de los depósitos que se envían al Banco. Asimismo, el Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios requiere ser actualizado porque no se ajusta a las condiciones actuales (tiene 18 años de haberse elaborado).

**4)** No se determinó evidencia suficiente, pertinente y competente, que determine que la funcionaria correspondiente de la CNFL sea responsable del faltante.

**5)** Durante los cierres de caja y recepción por parte del Supervisor de Cajas, en la bóveda permanecía mayor cantidad de personas de las que indican los trabajadores que fueron entrevistadas. Asimismo, en determinados momentos se observaron actitudes que no están acordes con el comportamiento que debe prevalecer en esta labor (bromas).

**6)** Los mecanismos disponibles para brindar seguridad a la bóveda de Sucursal, no ofrecen la protección requerida para el manejo de los dineros que se mantienen en ese sitio; tomando en cuenta que la puerta no tiene los dispositivos adecuados y en ocasiones se queda pegada en el piso, lo que provoca que quede abierta por algunos lapsos. Otro aspecto a mencionar, es que la ubicación de la cámara no permite enfocar directamente el trabajo realizado por el Supervisor de Cajas.

**7)** La solicitud de los procedimientos que utiliza el Banco en relación con la recepción y revisión de las bolsas que transportan los dineros que envía la CNFL no fue atendida (eran requeridos por la AI para analizar el video entregado por el Banco), aún y cuando fue planteada directamente por la jefatura de la SAF al Ejecutivo. Por lo anterior, es conveniente que la CNFL valore el servicio que presta esta entidad bancaria a la luz de los intereses de la CNFL, considerando la necesidad de tener una seguridad razonable de que el proceso previo a la acreditación de nuestras cuentas, es adecuado.

**8)** Referente a las respuestas suministradas por la jefatura de la Sucursal, se evidencia la necesidad de revisar el control interno relacionado con esta actividad, principalmente el que corresponde al proceso de recepción de cierres y la preparación de los depósitos que son enviados al Banco. Asimismo, se considera un riesgo que la seguridad en la Sucursal esté a cargo de una empresa privada y sean ellos los que acompañen a las personas de la Empresa a recoger el depósito.

**9)** No se logró obtener el video de la fecha en que se produjo el faltante, debido al tiempo de respaldo definido por el Departamento Investigación y Seguridad (un mes en todas las cámaras). En ese sentido, se considera conveniente que el plazo de conservación de la grabación de las cámaras instaladas en la bóveda de cada una de las sucursales, sea como mínimo seis meses. Esta medida contribuiría a tener un panorama más claro de los casos en que se presenten faltantes y consecuentemente, facilitaría tomar la decisión pertinente.

**10)** Con el propósito de subsanar, evitar o minimizar la recurrencia de algunas situaciones que se determinaron en relación con la verificación de los depósitos que realizó la Cajera y el Supervisor, ambos del Banco; es necesario que la Administración coordine lo que corresponda con esa entidad financiera, respaldado en el video aportado por el Banco. A continuación se detallan los aspectos que fueron observados:

**10.1** La grabación no permite asegurar que la bolsa que se abre corresponde a la que fue entregada por la CNFL (en ningún momento la Cajera muestra el número de la bolsa).

**10.2** En ningún momento se observa a la Cajera verificando el número de bolsa contra la planilla de conducción de valores adjunta. Se desconoce si esa labor la realiza en otro momento (el Banco no suministró el procedimiento que utiliza en esta actividad).

**10.3** En el mueble que se lleva a cabo la revisión del dinero del depósito de la Sucursal, se encuentran otros papeles y artículos que no corresponden a documentación de la CNFL (en el video se observa que cuando la Cajera levanta la bolsa, lo indicado ya existía); condición que no ofrece una seguridad razonable.

**10.4** El conteo del dinero correspondiente a denominaciones con la mayor cantidad de billetes, solo se realiza con la máquina y no de forma manual. Se desconoce si dicho equipo está calibrado para garantizar la exactitud necesaria.

**10.5** Cuando la Cajera está contando el dinero, realiza otras actividades que podrían distraerla, como por ejemplo inclinarse debajo del mueble para sacar unos audífonos.

**10.6** Cuando el Supervisor ingresa para realizar el conteo y el arqueo correspondiente, se observa que la Cajera había dejado dinero en la contadora de billetes y no en el mueble, por lo que el dinero del depósito se encuentra disperso.

**10.7** Cuando el Supervisor lleva a cabo el conteo del dinero, se observa que también conversa con la Cajera, lo que podría inducirlo a perder la concentración de la actividad que realiza (esta situación se observa en repetidas ocasiones).

**10.8** Cuando se efectúa el arqueo, llega una tercera persona que permanece en la puerta del área y el Supervisor se vuelve a conversar con ella, aunque tiene el dinero que está contando en la mano y no es hasta que finaliza la conversación que lo vuelve a colocar en el lugar de donde lo tomó.

**10.9** Cuando el Supervisor está contando una denominación de billetes en la contadora, se observa que los mismos salen expulsados y algunos tuvieron que ser recogidos del suelo y hasta fuera de la puerta del área que se mantenía cerrada.

**10.10** Cuando el Supervisor efectúa el conteo, en ocasiones la posición de su cuerpo se encuentra sobre el mueble y cubre el dinero que aparentemente correspondía al depósito de la Sucursal.

**10.11** Una vez que el Supervisor finaliza el conteo, el dinero continúa sobre el mueble y llega otra persona que inicia una conversación con la Cajera.

**10.12** Fundamentado en las situaciones indicadas en los puntos anteriores de la conclusión N°10, se considera que existe base suficiente para que la Administración presente un reclamo formal ante el Banco, solicitando el reconocimiento del faltante que el Banco comunicó sobre el depósito entregado por la Sucursal el día 06-01-11.

**11)** De conformidad con las conclusiones anteriores, la AI considera conveniente formular una serie de recomendaciones para fortalecer el control interno que corresponde a la preparación de los depósitos que son enviados a los Bancos. Dichas recomendaciones se originan de situaciones que determinó el Auditor, en relación con los procesos que comprenden desde la recepción del dinero hasta la acreditación en las cuentas que lleva a cabo el Banco.

**F) RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

1) Fundamentado en las situaciones que se observan en el video aportado por el Banco referente al proceso de revisión que realiza su personal del depósito efectuado por la Sucursal, plantear por escrito al funcionario correspondiente de esa entidad financiera, que deben asumir el faltante que determinaron y reportaron a la CNFL.

2) En caso que el Banco comunique que no acepta el reclamo planteado, con base en las situaciones que se determinaron durante el estudio, es necesario establecer el personal de la CNFL que debe asumir el faltante. De conformidad con la decisión que tome la Administración al respecto, realizar las gestiones que correspondan para efectuar el cobro requerido.

3) De conformidad con las situaciones que se observaron en el video que suministró el Banco, solicitar por escrito al funcionario correspondiente de esa entidad, la posibilidad de que apliquen las siguientes medidas:

3.1 Evidenciar por medio de la cámara el número de la bolsa correspondiente, en el momento de iniciar la revisión del depósito por parte de la persona encargada de esa labor en el Banco.

3.2 El sitio o área que utiliza el Banco para revisar el depósito de la CNFL debe estar libre de documentación no relacionada con el depósito, de manera que en ese lugar solo se mantenga información que corresponda a la que se extrae de la bolsa de la CNFL.

3.3 Analizar la posibilidad de suministrar el procedimiento que debe aplicar las personas que revisan el depósito de la CNFL; con el propósito de que en el caso de un eventual faltante, mediante el análisis del video se pueda determinar si el comportamiento de quienes participan en esa labor se ajusta a lo que se indica en dicha normativa.

3.4 Definir el medio de comunicación idóneo para que el funcionario de la CNFL coordine lo que corresponda, cuando el Banco le comunique a la CNFL la existencia de un faltante o billetes falsos en el depósito; de manera que a la SAF se le facilite la investigación respectiva.

4) En caso que el Banco no atienda los aspectos planteados en las recomendaciones N° 3.1, N° 3.2, N° 3.3 y N° 3.4, analizar la posibilidad de no continuar enviando los depósitos al Banco que nos ocupa y remitirlos a otra institución bancaria.



**5) Confeccionar un instructivo o procedimiento (es necesario que para esta labor se definan las fechas de inicio y de conclusión, con la finalidad que esta herramienta sea utilizada en un plazo razonable), en el cual se hagan constar los pormenores que se deben tomar en cuenta para la actividad en referencia, como por ejemplo los pasos que el funcionario correspondiente tiene que aplicar cuando inicia una investigación ante el Banco por un reclamo y la coordinación necesaria con la dependencia en la que se originó la situación (faltante o un billete falso). Una vez que se disponga de ese documento, el mismo debe ser remitido a Análisis Administrativo para la revisión y aprobación respectiva.**

**6) Solicitar a la jefatura de la Sección Comercial, que debe cumplir las labores que le corresponde realizar, según se establece en el Manual respectivo.**

**7) Solicitar por escrito al Supervisor de Cajas, que debe cumplir los aspectos establecidos en el Manual de Recaudación, así como tener el comportamiento requerido mientras efectúa las actividades correspondientes en la bóveda.**

**8) Solicitar por escrito a la dependencia que corresponda, la reparación o sustitución de los mecanismos de seguridad de la puerta de la Sucursal, así como la reubicación de la cámara que se encuentra instalada en la bóveda (debe enfocar el trabajo que realiza el Supervisor de Cajas).**

**9) Analizar si el control interno que utiliza la Sucursal en relación con el manejo de valores, preparación de depósitos, cierres y otros; requiere ser fortalecido. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que consideren pertinentes.**

**10) Incorporar al Manual para la Aplicación de Deducciones a Funcionarios, los pasos que se deben seguir cuando se presentan faltantes, tanto a nivel interno como los que reporta el Banco. Asimismo, ajustar dicha normativa para que sea concordante con los procesos actuales relacionados con la recaudación (es necesario que para esas labores se definan fechas de inicio y de conclusión, con la finalidad que esta herramienta sea utilizada en un plazo razonable). Una vez que se disponga de ese documento, el mismo debe ser remitido a Análisis Administrativo para la revisión y aprobación respectiva.**

**11) Solicitar por escrito a la jefatura del Departamento Investigación y Seguridad, la posibilidad de aplicar las siguientes medidas:**

**11.1 Mantener durante seis meses la grabación de las cámaras ubicadas en la bóveda de cada una de las sucursales.**

**11.2 Asignar la vigilancia de cada una de las sucursales a personas que sean funcionarios de dicho departamento.**

**12) Solicitar por escrito a las jefaturas de las otras sucursales, que determinen si en su dependencia podrían estar ocurriendo situaciones similares a las comentadas en este informe. Es necesario indicarles que deben confeccionar un documento que evidencie la ejecución de esa labor, así como realizar las acciones que correspondan con base en los resultados obtenidos.**

#### **2.1.5.6 AUD-030 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** actividades que realiza la Sección Salud Ocupacional

**DIRIGIDO:** Sección Salud Ocupacional

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la información incluida en el mapeo de procesos de la Sección Salud Ocupacional; la capacitación que imparte esta dependencia a funcionarios de cuadrillas; la práctica de realizar una evaluación cuando se finaliza el tema desarrollado y la retroalimentación de los funcionarios que recibieron el adiestramiento; el archivo de la información que genera cada una de las capacitaciones (programa, invitaciones, justificaciones de ausencia, presentación, entre otros); la charla previa a los trabajadores sobre las medidas de seguridad y los implementos que deben ser utilizados en estas labores.

También se evaluaron aspectos referidos a la inspección que realizan los técnicos de la Sección Salud Ocupacional en las áreas que desarrollan actividades con peligros de naturaleza eléctrica y tienen un nivel de riesgo alto; la información que se incluye en la "*Guía Control de Inspecciones Area Operativa*"; las situaciones indicadas en el detalle de los informes que resumen las actividades de supervisión llevadas a cabo; el archivo en el que se localizan las guías y la forma en que están ordenadas; el medio de comunicación que utilizan los técnicos para identificar el lugar en que están trabajando las cuadrillas que atienden averías; el "*Programa de Atención de Emergencias Efectivo y Oportuno en la CNFL*" incluido en el "*Plan de Seguridad y Salud Ocupacional*", así como la figura denominada Brigadas de Emergencia.

## **OBSERVACIONES**

### **A) MAPEO DE PROCESOS**

La Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO) forma parte de la Dirección Ambiental desde el 2009, pero en el mapeo por área funcional se refleja que los procesos que desarrolla corresponden a la Dirección Recursos Humanos. El jefe de la primera Dirección citada manifestó que es necesario corregir esa situación y que se aprovecharía la ocasión para actualizar dichos procesos, considerando que algunos de ellos requieren ser modificados y es necesario incorporar otros que han surgido posteriormente.

La jefatura de la SSO expresó que programó una sesión de trabajo con un funcionario de Gestión Estratégica, para conocer las labores y gestiones que deben realizar para subsanar la situación comentada.

Es importante recordar que el mapeo de procesos es un documento institucional, por lo que se requiere mantener actualizada esa información.

...

### **RECOMENDACION** (*proceso de riesgo*)

**Efectuar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, el funcionario correspondiente de Gestión Estratégica actualice la información indicada. En ese sentido, es necesario dejar evidencia de los resultados obtenidos al efectuar dicha labor.**

### **B) CAPACITACION IMPARTIDA**

La SSO brinda capacitación a funcionarios de las cuadrillas que laboran en la Sección Construcción de Obras Eléctricas y la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas (en adelante Secciones), en temas referidos a como manipular correctamente las herramientas, aplicar primeros auxilios básicos, identificar peligros existentes, entre otros. Al respecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

#### **B.1 AUSENCIA A LOS CURSOS**

En ocasiones la SSO ha tenido que suspender los cursos por falta de asistencia de los trabajadores invitados a participar. La encargada de esa actividad (en adelante Encargada) manifestó que los jefes de las Secciones (en adelante Jefaturas) no acostumbran comunicar el motivo de la ausencia. También indicó que tiene conocimiento de que se presentan inconvenientes que afectan la participación, como por ejemplo incapacidades, vacaciones, sustituciones y otras capacitaciones.

El auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) consideró pertinente determinar la causa de esa situación directamente con las Jefaturas, quienes manifestaron que en ocasiones la invitación les llega en la misma semana en que se impartirá el curso y ellos ya tienen programadas las actividades que les corresponde ejecutar, así como las vacaciones de algunos de los trabajadores. En ese sentido, expresaron que es conveniente que la SSO les remita previamente las fechas de los eventos de la capacitación anual que será brindada, lo cual podría evitar o disminuir la recurrencia del aspecto comentado.

Conviene recordar que las tareas que realizan las dependencias citadas concentran peligros de naturaleza eléctrica, por lo que las capacitaciones están orientadas a prevenir o a mitigar que se materialicen los riesgos respectivos, además de que fortalecen los conocimientos de los colaboradores.

...

#### **RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**1) Suministrar a las Jefaturas con la debida antelación, el documento en el cual se hace constar el programa de la capacitación que la SSO impartirá a las cuadrillas (se deben incluir las fechas y el perfil de los trabajadores que serán invitados).**

**2) Solicitar a las Jefaturas que cuando un funcionario invitado a recibir capacitación no puede asistir al evento correspondiente, debe comunicar por escrito a la SSO las razones que justifican su ausencia.**

#### **B.2 EVALUACION DE LOS CURSOS**

Existe la práctica de realizar una evaluación al finalizar el tema desarrollado y por lo general la calificación del trabajador correspondiente es buena. No obstante, no se dispone de un mecanismo que les permita a los responsables de efectuar ese tipo de actividades, obtener retroalimentación referida a si los funcionarios que recibieron los cursos aplican los conocimientos adquiridos, así como valorar qué aspectos podrían ser modificados en los siguientes adiestramientos.

La Encargada manifestó que es importante obtener de algunos participantes la información mencionada, tomando en cuenta que la evaluación existente podría ser insuficiente.

#### **RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Implantar la práctica de verificar en el campo si los trabajadores aplican los conocimientos impartidos en el adiestramiento recibido. Con base en los**

**aspectos que se observen, determinar las posibles mejoras que podrían fortalecer las siguientes capacitaciones que brinde la SSO.**

### **B.3 ARCHIVO**

Se determinó que la información relacionada con cada una de las capacitaciones brindadas (programa, invitaciones, justificaciones de ausencia y presentación, entre otros), no se encuentra archivada en forma integral. Los documentos correspondientes se mantienen en forma digital, pero no se tiene definida una estructura de almacenamiento, por lo que están dispersos en diferentes archivos de la computadora (el aspecto señalado dificulta localizar los datos requeridos por el Auditor para efectuar las pruebas correspondientes).

Una funcionaria de la SSO manifestó que la situación comentada se origina por la política institucional de reducir la utilización de papel en la empresa. Sin embargo, es conveniente definir un mecanismo para agrupar toda la documentación en un archivo estructurado, con lo cual se facilitaría el acceso a la información y se lograría disponer de todo el respaldo requerido.

...

### **RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Establecer una estructura de almacenamiento para lograr que la información digital relacionada con la actividad de capacitación, se ubique en un solo archivo.**

### **C) CHARLA PREVIA**

En las distintas áreas en las que se podría presentar un mayor peligro de naturaleza eléctrica, no se acostumbra que previo al inicio de las labores los jefes de las cuadrillas de las Secciones, brinden una charla breve a los trabajadores que comprenda temas relacionados con las medidas de seguridad, la utilización de los implementos que son necesarios para proteger la integridad física y los posibles riesgos que enfrentarán en las tareas que serán desarrolladas durante la jornada (esta práctica se utiliza en los proyectos de construcción de plantas hidroeléctricas). Las jefaturas manifestaron que el aspecto planteado normalmente se aplica en las suspensiones de servicio (les informan a los trabajadores de las cuadrillas las actividades que serán ejecutadas y las consideraciones que serán tomadas en cuenta), pero no en las restantes tareas que son llevadas a cabo.

Conviene destacar que el "*Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo*" de la CNFL no contempla la utilización de dicho mecanismo, el cual sería importante incorporarlo para que constituya una responsabilidad y obligación

que debe cumplir el funcionario respectivo en el proceso de planificación y prevención.

...

**RECOMENDACIONES** (*proceso de dirección*)

**1) Plantear a la Gerencia que se analice la posibilidad de emitir una directriz referida a que previo al inicio de labores de construcción y mantenimiento de obras eléctricas, el funcionario correspondiente brinde a los trabajadores charlas breves sobre las actividades que serán desarrolladas y tienen implícito peligros de naturaleza eléctrica; de tal manera que se les recuerde los riesgos a los que están expuestos y la necesidad de utilizar los equipos de seguridad.**

**2) Con base en los resultados obtenidos al aplicar la recomendación N° 1, solicitar por escrito al funcionario correspondiente de Análisis Administrativo, que incorpore al reglamento citado el aspecto referido a que se debe brindar una charla previa a los trabajadores al inicio de las actividades que tienen implícitos peligros de naturaleza eléctrica.**

**D) SUPERVISION**

El resultado de las inspecciones que realizan los técnicos de la SSO (en adelante Técnicos) en las áreas que por el tipo de actividades que desarrollan tienen un nivel de riesgo alto relacionado con peligro de naturaleza eléctrica, se hace constar en el documento denominado "*Guía Control de Inspecciones Area Operativa*" (en adelante guía). Al respecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

**D.1 ELABORACION DE GUIA**

En los casos de suspensiones de servicio que programan funcionarios de las Secciones, los Técnicos utilizan la práctica de elaborar solo una guía para anotar los resultados de todas las verificaciones que efectuaron durante el día a cada una de las cuadrillas (en ocasiones son hasta 10).

En las guías revisadas se observó que se omite indicar los camiones que fueron supervisados, lo cual dificulta establecer la cantidad de cuadrillas que participaron en esa actividad. Otro inconveniente es que al desconocerse el número del camión, si se presentan incumplimientos no se podría identificar a quien le corresponde la responsabilidad de corregir el aspecto anotado.

Uno de los Técnicos manifestó que toda la supervisión que realizan se hace constar en una sola guía por costumbre, así como que normalmente a este

documento se le adjunta la distribución programada de las cuadrillas. Sin embargo, dicha planificación puede variar porque surgen atención de averías o trabajos de emergencia que deben atender las cuadrillas.

...

## **D.2 USO DE LA GUIA**

Mediante la revisión de las guías se observó que ocurren las siguientes situaciones: los Técnicos no tienen la práctica de hacer constar en dicho documento la asesoría que suministran cuando supervisan los trabajos (la podrían anotar en el espacio destinado a observaciones); la guía también se usa para respaldar la supervisión que se aplica a las empresas particulares y a las Sucursales (en el diseño predefinido solo menciona paro de corriente, mantenimiento y construcción); el tiempo que anotan los Técnicos corresponde a toda la jornada de trabajo, pero deberían incluir únicamente las horas utilizadas durante la supervisión; se omite indicar alguna información que solicita la guía (se dejan espacios en blanco, tales como la placa del camión, la condición del módulo y la condición mecánica del camión).

Uno de los Técnicos manifestó que se requiere modificar el documento para que permita incorporar las distintas labores que ellos llevan a cabo.

...

## **RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**De conformidad con lo indicado en los dos incisos anteriores de este informe, es necesario que se apliquen las siguientes medidas:**

**1) Rediseñar la guía o confeccionar otro documento o formulario para que exista evidencia de las actividades efectuadas (asesoría, supervisión a empresas particulares y sucursales, entre otras que se estime pertinente incluir). Una vez llevada a cabo esta labor, coordinar lo que corresponda con Análisis Administrativo para que realice la revisión y aprobación respectiva.**

**2) Solicitar por escrito a los Técnicos, que las horas de inicio y final que anoten en la guía, deben corresponder únicamente al tiempo dedicado a la labor de supervisión en el sitio del trabajo. Asimismo, que es necesario incluir toda la información que el documento establece.**

**3) Solicitar por escrito a los Técnicos, que en los casos de suspensiones de servicio en que normalmente participan varios vehículos, en lo sucesivo deben elaborar una guía por cada camión supervisado.**

### **D.3 SITUACIONES NO INCLUIDAS**

Las situaciones indicadas en los informes de junio, julio, agosto y setiembre de 2011 que resumen las actividades de supervisión llevadas a cabo (fue preparado por uno de los Técnicos), no se observan en las guías confeccionadas durante ese periodo. El Técnico correspondiente manifestó que las mismas no se reflejan porque constituyen aspectos reiterativos que se presentan en todas las verificaciones que realizan.

El aspecto comentado es inconveniente porque si en el informe se indican situaciones que no están respaldadas en la guía, podría dificultar sentar responsabilidades. También limita efectuar el seguimiento para verificar si las debilidades observadas fueron subsanadas o continúan presentándose.

Otro asunto que llama la atención es que la mayoría de la información anotada por el Técnico es la misma, sobre lo cual este funcionario manifestó que la situación se presenta porque normalmente se refieren a situaciones reiterativas que no son solucionadas por las jefaturas respectivas. Sin embargo, se observaron puntos del informe que por la naturaleza de lo que se plantea, no corresponden a la justificación planteada por el Técnico (como por ejemplo permisos de tránsito, iniciativas de entrega de documentos).

...

### **RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**1) Solicitar por escrito a los Técnicos, que en lo sucesivo los informes mensuales deben basarse en la información que se anota en cada una de las guías, de manera que las situaciones indicadas tienen que evidenciarse en este documento.**

**2) Determinar conjuntamente con las jefaturas de las Secciones, si actualmente se mantiene cada una de las situaciones que se indican en los informes mensuales. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan e implantar el seguimiento requerido que permita verificar que los asuntos fueron atendidos.**

### **D.4 ENTREGA DE GUIAS**

Se determinó que en ocasiones la guía con las observaciones anotadas por los Técnicos no se suministra a la jefatura de las Secciones, debido a que es entregada al jefe de la cuadrilla correspondiente y esta persona la mantiene en su poder.

Ante una consulta planteada por el Auditor, las jefaturas de la Sección Técnica de la Sucursal Central y de la Sección Construcción de Obras Eléctricas



manifestaron que no conocían las situaciones de incumplimiento de medidas de seguridad que fueron comunicadas por el Técnico el 30-10-11.

La situación comentada podría ocasionar que en caso que en ese documento se anoten incumplimientos de aspectos referidos a la seguridad, los mismos pasen desapercibidos y no se apliquen las medidas que contribuyan a evitar su recurrencia. En ese sentido, los Técnicos manifestaron que debido a que existen debilidades que observan en repetidas ocasiones, no las anotan en las guías.

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Solicitar por escrito a los Técnicos, que en lo sucesivo la guía debe ser entregada por ellos directamente a la jefatura de la dependencia correspondiente (en ese documento se debe hacer constar la firma de recibido).**

**D.5 ARCHIVO DE LA GUIA**

El archivo en el que se localizan las guías no tiene una clasificación que identifique las Secciones que fueron supervisadas, sobre lo cual uno de los Técnicos manifestó que ese documento se mantiene por fecha de inspección. Es conveniente archivar dicha información clasificada por dependencia, porque facilita conocer si la guía se le aplicó a todas las cuadrillas, a cuál unidad corresponden los incumplimientos, cuáles fueron las sugerencias planteadas y las situaciones reiterativas que no han sido corregidas.

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Solicitar por escrito a los Técnicos que la información que genera la actividad de las supervisiones, debe ser clasificada por dependencia (como por ejemplo construcción y mantenimiento de obras).**

**E) COMUNICACION CON LAS CUADRILLAS**

El Técnico que realiza la inspección de las cuadrillas de averías, solo dispone de un radio de comunicación para ubicar la dirección en la que se encuentran trabajando esas personas. La utilización de este mecanismo en ocasiones no es práctico, porque la información que le suministra el funcionario correspondiente es insuficiente y obliga al Técnico a usar su teléfono personal para comunicarse con la oficina de averías. El aspecto comentado constituye un atraso en la ejecución de labores, porque debe esperar a que le devuelvan la llamada para solicitar datos más exactos que le permitan presentarse en el sitio de la avería.

El Técnico manifestó que se requiere de un mecanismo adicional que proporcione mayor información para aprovechar mejor el tiempo de inspección, considerando que la devolución de su llamada dependerá de la cantidad de

trabajo que tenga el operador de averías, aunado al tiempo que le toma conseguir la información requerida. Esta situación fue confirmada por el Auditor, quién el 20-09-11 acompañó al Técnico a realizar una inspección y observó que para localizar una avería necesitaron 45 minutos y aun así no fue posible ubicar el sitio, pues se carecía de la localización o del número de medidor.

Ante esa limitación, el Auditor investigó la existencia de alguna herramienta que permita solventar los inconvenientes citados y determinó que actualmente se puede acceder el reporte de las averías que se registran en el sitio del SIGEL existente en la intranet, con la información casi en tiempo real (el desfase es 30 minutos).

Para corroborar el funcionamiento práctico de lo comentado en el párrafo anterior, el Auditor conjuntamente con trabajadores de SIGEL efectuaron una prueba con una computadora portátil y una tarjeta "datacard" (dispositivo que permite el acceso a internet por medio de la red celular de 3G), logrando ingresar a dicha página desde distintas zonas servidas por la CNFL y observando toda la información de la avería respectiva que requiere el Técnico para cumplir satisfactoriamente su labor.

Conviene destacar que además de los dispositivos citados, existen otras opciones que podrían ser utilizadas para ubicar el sitio en el que se produjo la avería, como por ejemplo teléfonos con acceso a internet, tabletas y agendas de bolsillo (PDA).

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Analizar conjuntamente con el jefe de la Dirección Ambiental, el mecanismo de comunicación que podría utilizar el Técnico para ubicar el lugar de las averías en forma oportuna. Con base en los resultados obtenidos y la decisión que se tome, realizar las acciones que correspondan.**

**F) PROGRAMA DE EMERGENCIAS**

Como resultado de la implementación del "*Programa de Atención de Emergencias Efectivo y Oportuno en la CNFL*" incluido en el "*Plan de Seguridad y Salud Ocupacional*" (es responsabilidad de la SSO), se estableció la figura denominada Brigadas de Emergencia en cada plantel de la CNFL (en adelante Brigadas), para que los funcionarios que las integran efectúen simulacros, revisen edificios conjuntamente con entidades supervisoras, etc.

Para cumplir esas labores de manera eficiente, las personas que conforman la Brigada plantearon algunas necesidades, como por ejemplo la demarcación del parqueo del Edificio Central, distribución por pisos; correo electrónico; botiquines de medicamentos.

Al respecto, el Auditor le solicitó a la encargada de esta actividad en la SSO, la documentación que respalda las gestiones de seguimiento efectuadas con las dependencias correspondientes. No obstante, no se logró obtener esa información porque esa funcionaria se encontraba en una capacitación durante 22 días y ninguna otra persona la tenía disponible.

Ante esa situación, el Auditor acudió a la jefatura de la SSO y al encargado del Area Mantenimiento de Edificios, quienes aportaron la documentación en la que se evidencia la coordinación que realizaron con dicha encargada. Conviene destacar que los acuerdos obtenidos con los funcionarios a los que les correspondía atender las necesidades planteadas, no fueron comunicadas a las personas que conforman la Brigada.

...

#### **RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**1) Girar instrucciones a la funcionaria encargada de coordinar las acciones con las Brigadas, para que en lo sucesivo toda la información relacionada con esta actividad, se encuentre disponible para ser consultada por las personas que así lo requieran.**

**2) Comunicar a las Brigadas las acciones que se acordaron para atender las necesidades que fueron identificadas y cuyas gestiones se efectuaron con las respectivas áreas de servicio.**

#### **G) PROCEDIMIENTO**

La SSO no dispone de un procedimiento o instructivo que regule las actividades de supervisión y capacitación que realizan los funcionarios encargados de verificar el cumplimiento de los diferentes aspectos por parte de los trabajadores que conforman las cuadrillas. La jefatura de la SSO manifestó que está esperando que se finiquite la reestructuración que implementa en su dependencia, para confeccionar esa normativa; pues considera que es conveniente contar con ella.

Es importante disponer de este tipo de documentos, porque constituyen una guía para el personal que por alguna circunstancia requiere sustituir a los funcionarios correspondientes. Además, permite establecer las

responsabilidades del caso, cuando se determine que las disposiciones que regulan la actividad no se atienden en forma satisfactoria.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Preparar un procedimiento o instructivo que comprenda las principales actividades referidas a capacitación y supervisión que desarrollan los funcionarios respectivos. Entre otros temas, es conveniente considerar los resultados que estimen pertinentes de este estudio. Con el propósito de disponer del documento debidamente aprobado por Análisis Administrativo en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y de conclusión.**

***ACTIVIDAD: servicios preventivos y de asesoría***

**2.1.5.7 AUD-279 enviado el 01 de noviembre**

**ASUNTO:** *política pago de subsidio por incapacidades*

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

En la reunión mensual de coordinación de los Auditores Internos del Grupo ICE realizada el pasado 28 de setiembre, el Auditor Interno de ese Instituto comunicó que habían efectuado un estudio referente a la práctica seguida para el tratamiento del pago del subsidio por incapacidades, con fundamento en el criterio de la Procuraduría General de la República emitido en los dictámenes C-008 del 25 de enero del 2000 y C-118 del 31 de mayo de 2011. En esa oportunidad se comentó la conveniencia de que en RACSA y la CNFL también se valore el tema citado.

Sobre el particular, el Órgano Procurador ha dictado lo siguiente:

*“... mediante dictamen vinculante C-008-2000 de fecha 25 de enero de 2000, la Procuraduría General de la República en ejercicio de su función consultiva, conforme a lo dispuesto en el artículo 2° de su Ley Orgánica (N° 6815 de 27 de setiembre de 1982 y sus reformas), rindió criterio técnico jurídico vinculante; es decir, de acatamiento obligatorio para la Administración consultante.*

*Según refieren los antecedentes de aquella consulta, al igual de lo que se consulta ahora, las autoridades de la Caja han seguido la práctica administrativa de pagar el subsidio complementario por enfermedad y maternidad por medio de la planilla de salario. En la realidad, lo que ha ocurrido, es que la Administración*

*ha asimilado ese subsidio al salario. Lo anterior se corrobora en el hecho de que al monto que se corresponde recibir al trabajador por concepto de subsidio, se le aplican las deducciones por cuotas de la seguridad social y, además, se contabilizan esas sumas para el cálculo de vacaciones, aguinaldo, antigüedad, auxilia de cesantía, etc.*

*Ahora bien, partiendo del hecho de que la Administración Pública – de la cual es parte la Caja – está sometida al principio de juridicidad administrativo, según el cual aquella sólo puede realizar los actos que están previa y expresamente autorizados por el ordenamiento jurídico, y por existir una clara distinción dogmática – jurídica equiparables – salvo que el legislador así lo disponga -, la Procuraduría General en el dictamen C-008-2000 estimó que el procedimiento por el que las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social han venido cancelando el subsidio patronal complementario por incapacidad a sus empleados, por medio de la planilla de salarios, constituye una práctica administrativa “contraria a derecho” y por ende, no es posible derivar de ella una autorización del bloque de legalidad a favor de la Administración para continuar actuando en esa dirección ni, mucho menos, derechos adquiridos o situaciones jurídicas consolidadas a favor de sus trabajadores.*

*... (...) la Administración Pública no sólo puede jurídicamente eliminar esa práctica administrativa, sino que, conforme al principio de juridicidad, tiene la obligación de hacer todo lo que esté a su alcance para enderezar esa situación, toda vez de que la costumbre administrativa que se ha seguido es contrario al ordenamiento jurídico.*

*...*

*A) Los subsidios patronales complementarios por incapacidad, no son salarios, sino subsidios.*

*Ha sido criterio reiterado de nuestra jurisprudencia administrativa que los subsidios que paga la Caja Costarricense del Seguro Social, así como los subsidios complementarios que las Administraciones Públicas, como entidad patronal, pagan al servidor incapacitado, no son salarios, sino subsidios (Véanse entre otros muchos, los dictámenes C-008-2000 de 25 de enero del 2000, C-378-2005 de 7 de noviembre del 2005, C-027-2007 de 05 de febrero del 2007, C-112-2007 de 11 de abril del 2007, C-322-2008 de 16 de setiembre del 2008, C-060-2009 de 25 de febrero de 2009 y C-017-2011 de 24 de enero de 2011).*

*...*

*Interesa advertir que no estimamos que para ajustar a derecho, de la forma dicha, aquella práctica administrativa reñida con él, deba efectuarse previamente*

*algún procedimiento administrativo especial u ordinario para su adopción. Véase que en un caso similar en el que se alegó la nulidad por omisión del debido proceso y del derecho de defensa de unas circulares municipales por las que se varió una práctica administrativa contraria a derecho, el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, resolvió, en lo que interesa, lo siguiente:*

*“(...) no encuentra el suscrito motivo de ilegalidad ni de nulidad alguna en los oficios impugnados en esta vía, porque por el contrario, en tales disposiciones lo que se hace es ajustar a derecho una práctica administrativa reñida con él, y por consiguiente, no resulta necesario un procedimiento especial para su adopción. Además, tampoco se configuran los elementos necesarios para que por tal actuación la Municipalidad esté obligada a resarcir daños y perjuicios al actor, debido a que el artículo 195 de la Ley General de la Administración Pública dispone que la Administración no será responsable cuando el interés lesionado no sea legítimo...”.*

Con base en lo anteriormente indicado, esta Auditoría Interna considera conveniente que la Administración analice los dictámenes de la Procuraduría adjuntos al informe enviado, así como otra normativa aplicable en la CNFL relacionada con este tema; y proceda de conformidad con el criterio legal que se emita al respecto.

## ***2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES***

## **2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES**

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las medidas que se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 75 recomendaciones formuladas, 72 habían sido atendidas (96%) y 3 estaban en ese proceso (4%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados efectúen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

*"Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa.*

*...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."*

*"Artículo 41 Sanciones administrativas.*

*Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:*

*a) Amonestación escrita.*

*b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.*

*c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...*

*d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."*

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades



involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado de dichas recomendaciones.

## **2.2.1 AREA ACTIVOS**

### **2.2.1.1 AUD-017 enviado el 05 de enero de 2012**

**ASUNTO:** materiales en bodegas de sucursales

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** las 12 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### **2.2.1.2 AUD-026 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** materiales en bodegas de sucursales

**DIRIGIDO:** Departamento Planificación y Diseño

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

### **2.2.1.3 AUD-027 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** materiales en bodegas de sucursales

**DIRIGIDO:** Sección Almacén

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

### **2.2.1.4 AUD-028 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** estudios de ingeniería

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

**2.2.1.5 AUD-029 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** estudios de ingeniería

**DIRIGIDO:** Departamento Planificación y Diseño

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

**2.2.1.6 AUD-034 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** actividades que desarrolla el taller de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas

**DIRIGIDO:** Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas

**Resultados obtenidos:** las 13 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

**2.2.1.7 AUD-035 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** compras tramitadas para el taller de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas

**DIRIGIDO:** Sección Proveeduría

**Resultados obtenidos:** las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

**2.2.1.8 AUD-038 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** contrataciones de servicios

**DIRIGIDO:** Dirección Innovación y Eficiencia Energética

**Resultados obtenidos:** las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

**2.2.1.9 AUD-039 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** contrataciones de servicios

**DIRIGIDO:** Departamento Eficiencia Energética

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

## **2.2.2 AREA FINANCIERA**

### **2.2.2.1 AUD-019 enviado el 05 de enero de 2012**

**ASUNTO:** procesos judiciales contenciosos-administrativos

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica Institucional

**Resultados obtenidos:** las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### **2.2.2.2 AUD-020 enviado el 05 de enero de 2012**

**ASUNTO:** fondos de trabajo

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### **2.2.2.3 AUD-024 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** procesos judiciales contenciosos-administrativos

**DIRIGIDO:** Departamento Contabilidad

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

### **2.2.2.4 AUD-025 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** fondos de trabajo

**DIRIGIDO:** Sección Tesorería

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

## **2.2.3 AREA EGRESOS**

### **2.2.3.1 AUD-045 enviado el 17 de enero de 2012**

**ASUNTO:** desarrollo de la comunicación externa

**DIRIGIDO:** Departamento Prensa y Relaciones Públicas

**Resultados obtenidos:** de 5 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso.

## **OBSERVACIONES**

### **A) RESPALDO DE LOS ANALISIS**

El Departamento Prensa y Relaciones Públicas (en adelante DPRP), no mantiene respaldo documental para hacer constar el análisis que se realiza para determinar la necesidad y justificación de todas las contrataciones de publicidad con distintas radioemisoras (cuñas).

La encargada de esta actividad (en adelante Encargada) y la jefatura del DPRP, manifestaron que esa situación se debe a que las contrataciones correspondientes se canalizan por medio de la Gerencia General, quien gira instrucciones y aprueba esas erogaciones. No obstante, estas labores no se encuentran claramente definidas en los puntos 6.3 y 6.4 del procedimiento denominado *“Contratación de Publicidad en Radio y Televisión”* (en adelante procedimiento), en los cuales se establece lo siguiente:

*“6.3 Archiva temporalmente, en el ampo las ofertas publicitarias que han presentado los diferentes medio para ser analizadas por el jefe y la Gerencia General periódicamente, remite al jefe cuando corresponda”.*

*“6.4 Revisa la ofertas publicitarias presentadas y define los términos de la contratación, previa instrucción de la Gerencia General y constatación de presupuesto disponible, remite las ofertas seleccionadas...”.*

Es importante mencionar que el monto del presupuesto destinado a esta actividad es significativo (de abril a junio se gastaron ¢136 millones) y existe gran cantidad de radioemisoras que le están prestando ese servicio a la CNFL (32 emisoras y 125 programas).

### **RECOMENDACION**

1) Hacer constar en un documento el análisis que se realiza de las contrataciones de publicidad con distintas radioemisoras; de manera que exista evidencia de la justificación respectiva.

### **RESPUESTA**

En la nota DPRP-0024 del 22-07-11 se indicó:

*“... 2. La puesta en ejecución del Manual de Procedimientos e Instructivos de Prensa y Relaciones Públicas actualizado incluirá las herramientas solicitadas por la Auditoría en AUD-226-11, a detallar:*

*a. Documento de análisis de las contrataciones de publicidad con las diferentes radioemisoras, que justifique la contratación respectiva.*

*...”.*

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

Se comprobó que la labor indicada en el inciso “a” de la respuesta, forma parte del Manual de Procedimientos e Instructivos de Prensa y Relaciones Públicas (en adelante Manual), el cual se encontraba en proceso de revisión en Análisis Administrativo. La jefatura del DPRP manifestó que el análisis planteado en la recomendación, será aplicado hasta que el documento en referencia sea aprobado.

...

### **B) RAZONABILIDAD DE COSTOS**

El DPRP no tiene la práctica de analizar si el costo de la publicidad contratada con diferentes radioemisoras, es razonable; considerando aspectos como el tipo de programa, frecuencia, cobertura, sintonía y horario, entre otros elementos a tomar en cuenta. Al presentarse esta situación, se dificulta conocer si el monto que se le paga a determinada persona responsable de un programa, se justifica de acuerdo con las características definidas.

La jefatura del DPRP manifestó que aunque en el informe que presenta la empresa externa que se encarga de monitorear esta actividad, se menciona la evaluación del programa correspondiente en el que se transmite la publicidad; no se dispone de una herramienta interna de la CNFL que permita establecer si los recursos utilizados están siendo dirigidos adecuadamente.

Conviene destacar que sobre el particular en la parte de definiciones del procedimiento se indica lo siguiente:

*“Tarifas:...En el caso de las emisoras nacionales las tarifas se negocian con el proveedor buscando la mayor eficiencia de la inversión. En los programas de radio particulares o independientes (que alquilan el espacio en la emisora), la CNFL fijó las tarifas de manera equitativa y en bloque, según el presupuesto disponible y lo ofertado por los proveedores. Con esas variables como base de negociación se definieron rangos de precio promedio, según el tipo de programa, emisora, frecuencia (AM-FM), cobertura, horario, rating de la emisora/programa y prominencia del productor”.*

### **RECOMENDACION**

Implantar la práctica de que previamente a contratar o renovar un programa en una radioemisora para que transmita cuñas de publicidad, se haga constar en un documento el análisis de razonabilidad del costo (según los aspectos mencionados en la observación, entre otros temas que la Administración considere pertinentes).

### **C) EVIDENCIA DE RESULTADOS**

El DPRP tiene la práctica de mantener actualizados los registros noticiosos, así como el archivo físico y digital de radio y video, con el objetivo de revisar la información publicada en los distintos medios y así tener la posibilidad de observar alguna comunicación que pueda afectar los intereses de la CNFL y consecuentemente su imagen. Sin embargo, no acostumbra dejar evidencia de los resultados obtenidos al realizar esa actividad. Es conveniente disponer de este respaldo, pues facilita responder en forma oportuna algún comentario planteado por periodistas o ciudadanos.

La jefatura del DPRP manifestó que la situación se debe a que la información se considera de carácter confidencial y estratégica, a nivel interno y para la Gerencia, razón por la cual se dificulta anticipar una acción negativa para la CNFL que podría surgir producto de una publicación o intervención de alguna persona. No obstante, mencionó que esa labor se puede llevar a cabo, siempre y cuando el respaldo y la recopilación de la información, sea en términos generales.

Sobre el particular, en las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR se indica:

*“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional*

*...*

### **RECOMENDACION**

1) Implantar la práctica de evidenciar en un documento, el resultado obtenido al analizar la información recopilada de los registros noticiosos que se mantienen en los archivos del DPRP.

### **RESPUESTA DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES**

En la nota DPRP-0024 del 22-07-11 se indicó:

*“... 2. La puesta en ejecución del Manual de Procedimientos e Instructivos de Prensa y Relaciones Públicas actualizado incluirá las herramientas solicitadas por la Auditoría en AUD-226-11, a detallar:*

*b. Documento de análisis de razonabilidad del costo previo a la contratación de cuñas en radio.*

*c. Documento que evidencie el resultado obtenido del análisis de los registros noticiosos referentes a CNFL y que se archivan en DPRP”.*

#### **SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)**

Se comprobó que las labores indicadas en los incisos “a” y “b” de la respuesta, forman parte del Manual que se encontraba en proceso de revisión en Análisis Administrativo. La jefatura del DPRP manifestó que los aspectos planteados en las recomendaciones, serán aplicados hasta que el documento en referencia sea aprobado.

...

### **2.2.4 AREA OTROS CONCEPTOS**

#### **SERVICIOS PREVENTIVOS Y DE ASESORIA**

##### **2.2.4.1 AUD-040 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica Institucional

**Resultados obtenidos:** la situación planteada fue atendida.

#### **ESTUDIOS ESPECIALES**

##### **2.2.4.2 AUD-018 enviado el 05 de enero de 2012**

**ASUNTO:** adquisición de lámparas fluorescentes compactas

**DIRIGIDO:** Sección Proveeduría

**Resultados obtenidos:** las 9 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

##### **2.2.4.3 AUD-021 enviado el 05 de enero de 2012**

**ASUNTO:** contratación administrativa

**DIRIGIDO:** Departamento Usuario

**Resultados obtenidos:** las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

##### **2.2.4.4 AUD-022 enviado el 06 de enero de 2012**

**ASUNTO:** contratación administrativa

**DIRIGIDO:** Sección Proveeduría

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

## ***2.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES***



## **2.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES**

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones que en la anterior revisión se determinó que no habían sido atendidas o se encontraban en ese proceso.

Como resultado de la ejecución de dichas pruebas, se determinó que de 38 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas, 30 habían sido atendidas (79%) y 8 estaba en ese proceso (21%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados realicen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente efectúen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

*"Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa.*

*...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."*

*"Artículo 41 Sanciones administrativas*

*Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:*

*a) Amonestación escrita.*

*b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.*

*c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...*

*d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."*

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los resegimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para verificar el estado de dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia y la situación que se determinó cuando se realizó el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

## **2.3.1 AREA ACTIVOS**

### ***2.3.1.1 AUD-006 enviado el 04 de enero de 2012***

**ASUNTO:** terrenos

**DIRIGIDO:** Departamento Servicios Administrativos

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### ***2.3.1.2 AUD-008 enviado el 04 de enero de 2012***

**ASUNTO:** terrenos

**DIRIGIDO:** Sección Adquisición y Gestión de Propiedades

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

#### **2.3.1.3 AUD-031 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** administración de activos (Subproceso: administrar inventarios)

**DIRIGIDO:** Sección Almacén

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

#### **2.3.1.4 AUD-036 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** administración de la flota vehicular

**DIRIGIDO:** Sección Transportes y Taller

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

#### **2.3.1.5 AUD-037 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** administración de seguros

**DIRIGIDO:** Sección Administración de Seguros

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **2.3.2 AREA RECURSOS HUMANOS**

#### **2.3.2.1 AUD-009 enviado el 04 de enero de 2012**

**ASUNTO:** dotación y remuneración del recurso humano

**DIRIGIDO:** Departamento Dotación y Remuneración de Recurso Humano

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

#### **2.3.2.2 AUD-032 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** actividades de la organización referidas a la ética

**DIRIGIDO:** Asesoría Gerencial

**Resultados obtenidos:** las 6 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **2.3.3 AREA EGRESOS**

#### **2.3.3.1 AUD-046 enviado el 17 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *comunicación externa (subprocesos: administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias*

**DIRIGIDO:** Departamento Prensa y Relaciones Públicas

**Resultados obtenidos:** las 7 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en la misma condición.

...

#### **B) CAPACITACION RELACIONADA CON EL LIBRO DE MARCA**

Referente al proceso del SEVRI citado en la observación A) de este informe, para mitigar o evitar que se materialice el riesgo *“Irrespeto a los lineamientos del Libro de Marca de la CNFL por parte de entes externos e internos”*, el Departamento Prensa y Relaciones Públicas (en adelante DPRP) definió en su oportunidad el siguiente control: *“Se efectuaron capacitaciones sobre el libro de marca para dejar claro el buen uso del Libro de Marca y las disposiciones de la Administración en relación con la violación a los lineamientos establecidos”*.

La jefatura del DPRP manifestó que hace aproximadamente siete años se brindó capacitación sobre este tema y suministró una lista con el nombre de los jefes que asistieron a esa actividad. Debido a que no se suministraron otros documentos que evidencien esa labor, se consultó a varios de los funcionarios citados en dicha lista, pero ninguno de ellos recordó haber participado en ese evento, probablemente por el tiempo transcurrido.

Cabe aclarar que en plan de tratamiento correspondiente (matriz N° 4), se determinó que la redacción de este riesgo fue variada de la siguiente manera (se conserva el mismo propósito): *“Uso inapropiado de la marca de CNFL al margen de lo establecido por el Libro de Marca de la compañía”*.

En dicha matriz también se observó que en los tratamientos definidos para controlar el riesgo citado, no se contemplaron asuntos sobre proceso de

capacitación (en la versión inicial si había sido considerado). En ese sentido, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Varias de las jefaturas incluidas en la lista mencionada actualmente no laboran en la compañía.
- En los puntos c) y d) del acuerdo tomado por el Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria celebrada el 17-06-02, se indica lo siguiente:

*“c) La aplicación del Libro de Marca de la CNFL y la Guía para la Rotulación Exterior, es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios y dependencias de la Compañía”.*

*“d) Encargar a la Administración para que, a través del Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, desarrolle un proceso de capacitación, educación y promoción interna para instruir al personal en todo lo que corresponda a la identidad gráfica, la imagen corporativa, el Libro de Marca y la Guía para la Rotulación Exterior”.*

#### **RECOMENDACION**

**1)** Elaborar un programa de capacitación relacionado con el Libro de Marca, que comprenda el desarrollo de los aspectos incluidos en los puntos citados del acuerdo tomado por el Consejo de Administración.

#### **RESPUESTA**

En la nota DPRP-050 del 21-06-10 se indicó:

*“...Una vez que el Libro de Marca se encuentre debidamente actualizado y avalado por la Administración Superior, se procederá a establecer un Programa de Capacitación que incluya a los Directores, Jefes de Departamento y Jefes de Sección en el cumplimiento de este nuevo documento”.*

#### **RECOMENDACION**

**2)** Realizar las acciones y trámites correspondientes para que la capacitación referida al Libro de Marca, se imparta en un plazo razonable (se debe considerar la antigüedad de la última capacitación que había sido brindada y que existen jefaturas u otros funcionarios que no la han recibido).

#### **RESPUESTA**

En la nota DPRP-050 del 21-06-10 se indicó:

*“...La capacitación a que se hace referencia relativa al buen uso del Libro de Marca tendrá un plazo máximo de tres meses a partir de la fecha en que esté preparado el Manual de Uso del Libro de Marca”.*

### **RECOMENDACION**

3) Analizar la posibilidad de incorporar al respectivo plan de tratamiento, los aspectos que corresponden a la capacitación (podría ser permanente considerando que el Consejo de Administración estableció la aplicación del Libro de Marca es obligatorio para todo el personal de la CNFL).

### **RESPUESTA**

En la nota DPRP-050 del 21-06-10 se indicó:

*...“Se incluirá en el Plan de Tratamiento lo correspondiente a la capacitación acerca del uso correcto de la marca acorde con lo que establece el Libro de Marca actualizado”.*

### **C) UTILIZACION DEL LIBRO DE MARCA**

El DPRP carece de un documento (procedimiento o instructivo) en el cual se hagan constar los pormenores y aspectos relacionados con el uso del Libro de Marca. La encargada de esa labor manifestó la importancia de contar con ese mecanismo de control, pues permite conocer detalles como el nombre de quienes están autorizados para utilizar el logotipo de la CNFL (entes externos e internos); la forma correcta de uso; así como deberes y responsabilidades.

Disponer de la herramienta citada también le facilitaría a la administración y a otros usuarios, verificar el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Libro de Marca; como por ejemplo aspectos referidos al uso del uniforme, confección de muebles de recepción, vehículos (color, diseño del logo, marca institucional), rotulación luminosa exterior, material de comunicación y papelería (ubicación de la marca).

### **RECOMENDACION**

1) Elaborar un documento (procedimiento o instructivo, según corresponda) que comprenda todos los pormenores relacionados con los lineamientos establecidos en el Libro de Marca (a manera de ejemplo se cita el uso del uniforme, confección de muebles de recepción, vehículos -color, diseño del logo, marca institucional-rotulación luminosa exterior, material de comunicación y papelería -ubicación de la marca-; entre otros que estimen pertinentes).

### **RESPUESTA**

En la nota DPRP-050 del 21-06-10 se indicó:

*...“De la misma forma, una vez que se cuente con el nuevo Libro de Marca avalado por la Administración Superior, se confeccionará un Manual de Uso del Libro de Marca de fácil lectura y comprensión y que será distribuido a los funcionarios de CNFL que hacen uso continuo de la imagen de la empresa”.*

## **RECOMENDACION**

2) Definir las fechas de inicio y de conclusión referidas a la confección de dicho documento, así como establecer el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable la Administración disponga del mismo, debidamente revisado y aprobado por las dependencias respectivas (Análisis Administrativo y Gerencia). Es necesario evidenciar las acciones realizadas con ese propósito.

## **RESPUESTA DEL RESEGUIMIENTO DE LAS CINCO RECOMENDACIONES ANTERIORES**

En la nota DPRP-0023 del 19-07-11 se indicó:

### *“B) Capacitación Relacionada con el Libro de Marca*

2. *Una vez que el Libro de Marca se encuentre avalado por la Administración Superior, se procederá a establecer un Programa de Capacitación que incluya a los Directores, Jefes de Departamento y Jefes de Sección en el cumplimiento de este nuevo documento.*

3. *La capacitación a que se hace referencia relativa al buen uso del Libro de Marca tendrá un plazo máximo de tres meses a partir de la fecha en que esté preparado el Manual de Uso del Libro de Marca.*

4. *Se incluirá en el Plan de Tratamiento lo correspondiente a la capacitación acerca del uso correcto de la marca acorde con lo que establece el Libro de Marca actualizado.*

### *C) Utilización del Libro de Marca*

5. *De la misma forma, una vez que se cuente con el nuevo Libro de Marca avalado por la Administración Superior, se confeccionará un Manual de Uso del Libro de Marca de fácil lectura y comprensión y que será distribuido a los funcionarios de CNFL que hacen uso continuo de la imagen de la empresa.*

6. *La confección (producción e impresión) del Manual de Uso del Libro de Marca deberá estar preparado en un plazo máximo de 6 meses a partir de la aprobación de la Administración Superior del Libro de Marca actualizado”.*

## **SITUACION ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)**

**Se comprobó que las labores indicadas en la respuesta del reseguimiento fueron realizadas, pero a la fecha de este seguimiento la actualización del Libro de Marca no ha sido aprobada por la Administración Superior. En el correo electrónico del 20-12-11, la jefatura del DPRP le indicó al Gerente General lo siguiente:**

*“...Este correo es para recordarle la solicitud enviada en junio de este año solicitando la cita con los señores del Consejo de Administración para que conozcan de la actualización de Libro de Marca de CNFL. Es urgente someterlo a consideración y*

*aprobación de los señores miembros del Consejo para su entrada en vigencia en CNFL. Tenemos impresos ejemplares con la versión preliminar”.*

#### **D) APLICACION DE ENCUESTAS**

Para mitigar o evitar que se materialice el riesgo *“Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido”* (corresponde al proceso *“Desarrollar Campañas y Acciones Publicitarias”*), el DPRP definió el siguiente control: *“Planificar adecuadamente campañas. Verificar resultados a través de encuestas de opinión”*.

Al respecto, se comprobó que las encuestas no están siendo realizadas por el DPRP, pues la jefatura de esta dependencia considera que las mismas deben ser llevadas a cabo por Mercadeo Institucional. En el correo electrónico del 12-05-10, el Lic. Arnaldo González T. funcionario de Gestión Estratégica, le comunicó a la auditora encargada de la evaluación lo siguiente:

*“...Anteriormente, se analizaba una campaña por el nivel de conocimiento que el cliente tenía de un servicio o una situación dada en el tiempo, no en sí si la campaña, les gustó, que les llamo la atención, por cuales medios vio o escuchó la campaña, etc. En estos momentos, no se ha realizado sondeos de campañas publicitarias específicas, el ICE por ejemplo, sí aplica estos sondeos, pero eso se debe a la gran cantidad de campañas que desarrollan de manera diaria, tanto en Telecomunicaciones, como la parte Eléctrica.*

*En resumen, la CNFL no ha venido evaluando el impacto que tienen las campañas publicitarias sobre nuestros clientes, sería un estudio interesante que se podría ir incorporando en nuestros planes de trabajo, pero para eso sería conveniente analizarlo con el Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, dado que sería un trabajo en conjunto...”*

El no llevar a cabo oportunamente la labor en referencia, podría dificultar que se logre el objetivo *“Mercadear los servicios comerciales y fortalecer la percepción que posee la sociedad costarricense sobre la empresa”*, definido para este proceso; así como dificulta asignar responsabilidades a los funcionarios encargados de este control, en caso de que se materialice el riesgo correspondiente.

Conviene recordar que en el punto 4.6 de las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del SEVRI emitidas por la CGR se indica:

*4.6. Revisión de riesgos.*

*En relación con los riesgos identificados, se deberá dar seguimiento, al menos, a:*

- a) el nivel de riesgo;*
- b) los factores de riesgo;*



- c) el grado de ejecución de las medidas para la administración de riesgos;*
- d) la eficacia y la eficiencia de las medidas para la administración de riesgos ejecutadas.*

*La revisión de riesgos deberá ejecutarse de forma continua y la información que se genere en esta actividad deberá servir de insumo para:*

- a) elaborar los reportes del SEVRI;*
- b) ajustar de forma continua las medidas para la administración de riesgos; y*
- c) evaluar y ajustar los objetivos y metas institucionales.*

### **RECOMENDACION**

**1)** Coordinar con el funcionario citado de Gestión Estratégica, las acciones necesarias para desarrollar conjuntamente una encuesta que permita evaluar el impacto de las campañas publicitarias que ejecuta la CNFL; de manera que se cumpla el tratamiento definido para el riesgo respectivo y consecuentemente las directrices mencionadas del SEVRI.

### **RESPUESTA DEL RESEGUIMIENTO**

En la nota DPRP-0023 del 19-07-11 se indicó:

*“...7. En el mes de enero de este se realizó una Campaña de Información acerca del cambio en la digitación telefónica del 126 (Averías CNFL) al 1026.*

*8. Con fecha 1 de febrero del 2011 se solicitó mediante correo electrónico a Arnaldo González de Mercadeo en Gestión Estratégica la coordinación para la realización de un estudio acerca del impacto de la campaña publicitaria que se realizó en radio durante el mes de enero para informar al público acerca del cambio del número telefónico 126 a 1026.*

*9. Se hizo un recordatorio el 7 de junio del 2011 también mediante correo electrónico. Se recibió respuesta con fecha 8 de junio del mismo años en el que Arnaldo0 González indica que “Para este año tengo programado realizar tres estudios de mercado, de hecho ya se contrató a la firma para que lo realizara. Podríamos incluir algunas preguntas para que la Auditoría quede satisfecha. De hecho se va a utilizar la misma metodología de la CIER, la cual incluye el Área de Información y Comunicación con el Cliente, en ese apartado podríamos aprovechar para incluir ciertas preguntas que midan el impacto de la publicidad que realiza nuestra empresa. Lo que le puedes indicar a Auditoría es que ya está contemplado en los estudios que se ven a desarrollar, el tema del impacto de las campañas, y que en el mes de Agosto se tendrán los resultados.*

*10. Con fecha de hoy 19 de julio del 2011, se vuelve a enviar correo electrónico a Arnaldo González para que informe acerca de los avances en lo solicitado”.*

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

**En el correo electrónico del 16-12-11, el encargado del Area Mercadeo de Gestión Estratégica le comunicó a la jefatura del DPRP lo siguiente:**

*“...Efectivamente, habíamos quedado en eso, pero recuerda que al segmento al cual se le iba a aplicar la encuesta era al segmento residencial. Cómo sabes la CIER no permite incluir nuevas preguntas dentro de su metodología y lastimosamente no mide el impacto en las campañas publicitarias.*

*Se tenía pensado realizar una encuesta adicional pero por presupuesto y porque se tenían planificadas otras encuestas no se pudo llevar a cabo.*

*Para el próximo año se tiene pensado realizar el estudio previo CIER en donde, al ser nuestro, sí podríamos incluir preguntas dirigidas a medir el impacto de las campañas.*

*Adicionalmente, dentro del equipo en el que estamos se está pensando realizar un Focus Group a principio de año donde también se podría medir este impacto”.*

### **RECOMENDACION**

**2)** Remitir trimestralmente a la Coordinadora del SEVRI, el avance de las acciones implementadas que corresponden al plan de tratamiento de los controles definidos por el DPRP para los riesgos respectivos. Es necesario establecer el seguimiento requerido para lograr que la persona encargada cumpla las medidas establecidas sobre el particular.

### **RESPUESTA DEL RESEGUIMIENTO**

En la nota DPRP-0023 del 19-07-11 no se incluyó la respuesta de esta recomendación.

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

**En el correo electrónico del 19-12-11, la jefatura del DPRP comunicó lo siguiente:**

*“En cuanto a la recomendación 2) del punto D del AUD-236-11, se remitió un correo electrónico a la Licda. Eugenia Monge de SEVRI indicándole que las revisiones y avances en los mecanismos de control de riesgos quedaron en suspenso mientras se elaboraba la revisión y actualización del Manual de Procedimientos de Instructivos de DPRP. Una vez que Análisis Administrativo apruebe los cambios, se retomarán las revisiones y se realizarán los informes trimestrales correspondientes”.*

## **2.3.4 AREA OTROS CONCEPTOS**

### **2.3.4.1 AUD-004 enviado el 04 de enero de 2012**

**ASUNTO:** programa ético institucional

**DIRIGIDO:** Asesoría Gerencial

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

### **2.3.4.2 AUD-005 enviado el 04 de enero de 2012**

**ASUNTO:** sistema de gestión documental

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **2.3.4.3 AUD-007 enviado el 04 de enero de 2012**

**ASUNTO:** gestión ambiental

**DIRIGIDO:** Gestión Ambiental

**Resultados obtenidos:** las 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **2.3.4.4 AUD-033 enviado el 09 de enero de 2012**

**ASUNTO:** gestión estratégica

**DIRIGIDO:** Gestión Estratégica

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

### **2.3.4.5 AUD-042 enviado el 17 de enero de 2012**

**ASUNTO:** gestión ambiental

**DIRIGIDO:** Departamento Recursos Naturales

**Resultados obtenidos:** de las 5 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 4 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

## **OBSERVACIONES**

...

### **C) PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO**

El DRN no dispone de un procedimiento o instructivo, que regule las actividades relacionadas con la supervisión y definición de la responsabilidad de los funcionarios encargados de verificar las condiciones de las fincas que mantienen contratos con el FONAFIFO o se encuentran bajo un sistema de agro conservación.

Es importante disponer de este tipo de documentos porque sirven de guía al personal que por alguna circunstancia requiere sustituir a los funcionarios correspondientes. Además, permite establecer las responsabilidades del caso, cuando se determine que las disposiciones que regulan la actividad no se atienden en forma satisfactoria.

### **RECOMENDACION**

Preparar un procedimiento o instructivo que comprenda las principales actividades que desarrolla el DRN en relación con los pagos que se efectúan al FONAFIFO. Entre otros aspectos, es conveniente considerar la supervisión y responsabilidades de los funcionarios que realizan los trabajos, así como los resultados que estimen pertinentes de este estudio de auditoría. Con el propósito de disponer de este documento debidamente aprobado por Análisis Administrativo en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y de conclusión.

### **RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO**

En la nota 2501-328 del 04-08-11 se indicó:

*“No se ha determinado aún, lo oportuno de un nuevo convenio con el FONAFIFO, aspecto que se está en el momento de análisis, por tal esta acción no ha sido desarrollada”.*

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

**Se comprobó que se mantiene la situación reportada en el seguimiento anterior. El jefe del DRN manifestó que ha sido difícil concretar algún aspecto con FONAFIFO, pues el tiempo de respuesta de las consultas planteadas es prolongado.**

### ***3. AUDITORIA INFORMATICA***

***3.1. AUDITORAJES REALIZADOS Y  
RECOMENDACIONES FORMULADAS***

## **3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS**

### **3.1.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

#### **3.1.1.1 AUD- 259 enviado el 09 de setiembre**

**ASUNTO:** *sistemas automatizados de información (Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas-SIGEMPLA)*

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la administración del sistema; la funcionalidad del aplicativo; la existencia de manuales operativos y técnicos; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos; la responsabilidad y servicios de los proveedores. También se evaluaron aspectos referidos al mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos; el desempeño y la capacidad; la seguridad física y la continuidad de los servicios de la aplicación.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) INTRODUCCION**

El tema del auditoraje comprende el SIGEMPLA, que se encuentra bajo la responsabilidad y administración de la Sección Plantas Hidroeléctricas de la Dirección Producción y Desarrollo.

Considerando que el alcance del estudio se refiere a la gestión de administración de un sistema en operación, se considera oportuno que la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) revise este tema en concordancia con la reciente normativa aprobada sobre su función rectora en el ámbito de la administración de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), de manera que sus resultados se puedan extender hacia los demás sistemas en funcionamiento en la CNFL.

##### **B) INFORMACION UTILIZADA**

**B.1** Para la ejecución del estudio se tomó en cuenta el conocimiento adquirido por la Auditoría Informática durante varios años de evaluación de sistemas en operación. Esta dependencia tiene identificados un conjunto de procesos, actividades y controles que se utilizan como criterios para la evaluación de la gestión de administración de un sistema en operación. Los mismos tienen fundamento en la sana práctica y corresponden a normativa interna y externa que es vinculante para la CNFL.

**B.2** Existen controles que son requeridos por el negocio, controles que son necesarios por la función de TI y controles que se refieren a los sistemas de información. Al respecto, se identificaron cinco áreas básicas de personas que interactúan en la gestión de administración de un sistema en operación, según se detalla a continuación: los “Usuarios” y los “Administradores” del sistema; la “Dependencia” involucrada; las áreas de la DTI que brindan “Soporte a los Programas” y “Soporte a la Infraestructura”.

**B.3** Los recursos de tecnologías de Información y comunicaciones involucrados se encuentran identificados.

**B.4** Para identificar la delimitación y asignación de funciones y responsabilidades de la gestión de administración de un sistema en operación, se aplicó el modelo de la Matriz de Asignación de Responsabilidades (RACI por sus siglas en inglés) que se utiliza como una sana práctica.

**B.5** Se observó el perfil de puesto para la función de “Administrador de Sistema” que se encuentra disponible en la intranet.

### **C) RESULTADOS OBTENIDOS**

El marco teórico citado en el punto B) de este informe, se utilizó para preparar la “Matriz de Asignación de Responsabilidades”. A continuación se detallan las principales situaciones determinadas:

**C.1** Del total de procesos, actividades o servicios involucrados, se identificó un grupo de ellos cuya responsabilidad le corresponde al área administrativa del sistema. Sin embargo, no se observó la existencia de documentación o normativa que respalde esa situación. Al respecto, se debe indicar que en cada área de administración de sistemas se ha observado que de forma independiente han implementado alguna normativa que regula aspectos como la “Administración de los Servicios e Incidentes” y la “Administración de Cuentas de Usuario”. En algunos de estos casos, esa situación obedece a la atención de recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna en estudios anteriores relacionados con el tema.

**C.2** En algunos temas como “Seguridad”, “Configuración” o “Capacidad y Rendimiento”, la responsabilidad podría estar distribuida en varias instancias. No obstante, habría que descomponer estos temas en partes con menor alcance de administración (en función de los recursos de TIC involucrados u otros criterios), para así poder delimitar su responsabilidad. En ese sentido, en el momento de solicitar la información requerida para este estudio, no se tenía claro a cuál de las áreas se debería realizar la solicitud correspondiente al SIGEMPLA.



**C.3** Existen procesos o servicios que reciben el soporte requerido por parte del Área Sistemas de la DTI, mientras que en otros casos el soporte lo brinda el Area Infraestructura. Al respecto, surge la duda en cuanto a la integración de los servicios, pues en la práctica se observa que algunos “Administradores” recurren al Area Sistemas y ahí solicitan los diferentes requerimientos a lo interno de la DTI. En otros casos, como por ejemplo el SIGEMPLA, lo correspondiente a los programas se tramita con el Area Sistemas y lo relacionado con Infraestructura lo tramitan directamente con los funcionarios que laboran en esta área. Además, si en algunos de estos procesos o servicios está involucrado un tercero (un proveedor externo), podría presentarse la duda en cuanto a quién debe administrar la relación con el proveedor (el área usuaria o el área técnica respectiva). Referente a este último aspecto, se puede mencionar que en ocasiones el factor que determina a quién le corresponde administrar la relación con el proveedor, es el presupuesto que le dió contenido a la contratación; lo cual no necesariamente es el criterio precedente.

**C.4** Referente al tema “Acuerdos de Niveles de Servicio” (SLA, por sus siglas en inglés), no se observó la existencia de una instancia encargada de esta labor, considerando que podrían haber servicios ofrecidos del área técnica hacia la administración de un sistema o podrían haber servicios ofrecidos desde esta misma área hacia los usuarios finales, o inclusive, podrían haber servicios prestados a lo interno de la DTI. Al respecto, se determinó que los servicios que pudieran estar identificados, todavía no se tramitan bajo este concepto.

**C.5** Los aspectos indicados en los puntos del c.1 al c.4 se encuentran relacionados con quién tiene la responsabilidad (“R”) y a quién se le rinde cuentas (“A”), pero también debe considerarse la situación de la comunicación y forma de interactuar entre las partes (“S”, “C”, “I”). Por ejemplo, en el proceso “Respaldo y Restauración” que implica principalmente el respaldo, resguardo y la restauración de los datos del negocio, está claro que en la práctica diaria de la CNFL, al Area Soporte de Infraestructura le corresponde la responsabilidad operativa de los respaldos y el resguardo de los mismos, pero no está claro qué sucede con la restauración de los datos (quién lo solicita, cuándo se realizan, quién los aprueba?, etc).

Las situaciones expuestas en los puntos anteriores pueden tener como causa común la ausencia de un marco teórico regulatorio, en el cual se establezca claramente la delimitación y asignación de funciones y responsabilidades de las personas relacionadas con la gestión de administración de un sistema en operación.

Los aspectos comentados dificultan delimitar la responsabilidad correspondiente, la transferencia del conocimiento hacia otras personas, el ejercicio de las labores

de control y aumenta la dependencia en algunos funcionarios; así como determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos. También podría ocurrir que los servicios no se brinden de forma oportuna.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Como parte de la función rectora de la DTI en el ámbito de la administración de las TIC en la CNFL, analizar de forma integral y en coordinación con los jefes de dirección y los titulares subordinados de las áreas usuarias; el alcance en la gestión de administración de los sistemas en operación. Con base en los resultados obtenidos, establecer un marco teórico regulatorio que defina claramente la delimitación y asignación de funciones y responsabilidades, incluyendo la forma de interactuar entre las partes involucradas *(además de otros aspectos que estimen pertinentes, se sugiere tomar en cuenta los anexos y la normativa citada en este informe; el análisis exhaustivo de cada tema o proceso de gestión; los casos de éxito en los sistemas en operación; otras acciones realizadas por la DTI (ej. ISO 27001); los tipos de sistemas: "centralizados", "descentralizados", "híbridos" y "otros"; los tipos de actividades: "administrativas", "operativas" y "otras"; la documentación existente: políticas, normas, procedimientos, etc; el perfil de puesto de los administradores: "usuarios experto", "técnico", "híbrido", "otro"; el presupuesto operativo y de inversión en TIC).***

**3.1.1.2 AUD- 260 enviado el 13 de setiembre**

**ASUNTO:** *sistemas automatizados de información (Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas-SIGEMPLA)*

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la administración del sistema; la funcionalidad del aplicativo; la existencia de manuales operativos y técnicos; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos; la responsabilidad y servicios de los proveedores. También se evaluaron aspectos referidos al mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos; el desempeño y la capacidad; la seguridad física y la continuidad de los servicios de la aplicación.

## **OBSERVACIONES**

### **A) ADMINISTRACION DEL SISTEMA**

No se observó la existencia de un documento formal, que comprenda las funciones y responsabilidades del encargado de la gestión de administración del SIGEMPLA, el cual se encuentra bajo la responsabilidad y administración de la Sección Plantas Hidroeléctricas de la Dirección Producción y Desarrollo.

El Administrador del Sistema manifestó que se cuenta con un “*Manual del Administrador*” suministrado por el proveedor que construyó el SIGEMPLA. No obstante, se determinó que este documento es una ayuda sobre la funcionalidad del aplicativo y sobre labores que podría realizar el Administrador dentro del mismo, pero no comprende las funciones y responsabilidades de un “*Administrador del Sistema*”, tales como la administración de los servicios e incidentes reportados, la capacitación permanente en la operación y uso, la administración de cuentas de usuario, la administración de cambios, etc.

El aspecto comentado dificulta delimitar la responsabilidad correspondiente, la transferencia del conocimiento hacia otras personas, el ejercicio de las labores de control y aumenta la dependencia de algunos funcionarios; así como determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos. También podría ocurrir que los servicios no se brinden de forma oportuna.

...

### **RECOMENDACION** (*proceso de control*)

**Preparar un documento que describa las funciones, roles y responsabilidades del administrador del SIGEMPLA. Una vez concluida esa actividad, es conveniente oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.**

### **B) SUMINISTRO DE SERVICIOS**

El Administrador del SIGEMPLA y sus colaboradores, atienden los requerimientos de los servicios planteados por los usuarios. Sin embargo, no se cuenta con un registro formal de las solicitudes tramitadas, que suministre información relevante de los usuarios respectivos, del servicio requerido y la atención brindada.

La situación comentada dificulta conocer las gestiones que realiza la Administración para identificar las causas de los incidentes y las medidas que aplica para evitar su recurrencia, así como la obtención de aprendizaje de la ocurrencia de esos eventos, de manera que se facilite tomar decisiones

oportunas orientadas al logro de los objetivos institucionales. También se puede dificultar establecer una respuesta apropiada, efectiva y oportuna, en casos que se presenten problemas significativos.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de riesgo)*

**Implementar un mecanismo para controlar el registro formal de las solicitudes de servicios planteadas por los usuarios del SIGEMPLA. Entre otros aspectos, es conveniente considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado de la solicitud.**

**C) ADMINISTRACION DE CUENTAS DE USUARIO**

No se observó la existencia de un documento formal, que comprenda los procedimientos requeridos para ejecutar la gestión de administrar las cuentas de usuarios del SIGEMPLA.

Un colaborador en la Administración del Sistema (Sr. Eduardo Hernández S.), en el correo electrónico del 06-06-11 comunicó lo siguiente:

*"... Formalmente no existe un procedimiento para la Administración de Cuentas de Usuarios del Sistemas, pero se siguen los siguientes pasos..."*

En ese sentido, se considera que la metodología que se utiliza actualmente puede ser la base para preparar el documento requerido.

La situación comentada compromete la delimitación de la responsabilidad correspondiente, la transferencia del conocimiento hacia otras personas, el ejercicio de las labores de control y aumenta la dependencia de algunos funcionarios; así como determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Analizar el alcance de la gestión que se lleva a cabo en relación con la administración de los usuarios del SIGEMPLA. Con base en los resultados obtenidos, preparar un documento formal que comprenda los procedimientos requeridos para administrar las cuentas de usuario de este sistema. Una vez concluida esa actividad, es conveniente oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.**

#### **D) INFORMES DE GESTION**

No se observó la existencia de un informe remitido a las jefaturas correspondientes, que comprenda indicadores referidos a la gestión que realiza el Administrador del SIGEMPLA. Esta situación se presenta debido a que no se ha emitido una directriz para que se prepare esta información.

La ausencia de esta información podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar los resultados de esta actividad; lo que también podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos. Tampoco contribuye a identificar necesidades de capacitación y competencias propias relacionadas con la administración de sistemas.

...

#### **RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que se preparen informes periódicos que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del SIGEMPLA. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados y establecer a cuales jefaturas será remitida dicha información.**

#### **E) ADMINISTRACION DE RIESGOS**

No se determinó la existencia de un documento formal, que incluya la identificación, la evaluación y el tratamiento de los riesgos asociados al SIGEMPLA en su etapa de producción.

El Administrador del Sistema aportó documentación que respalda que esta actividad fue realizada cuando el SIGEMPLA se encontraba a nivel de proyecto. También se suministró evidencia sobre los riesgos identificados en la Sección Plantas Hidroeléctricas. Sin embargo, en esta información no se hace referencia a riesgos relacionados con la operación de este sistema.

Un caso de ejemplo de riesgos que se podrían materializar y afectar la operación del sistema, lo constituye la situación que se presentó con la suspensión de la contratación por servicios profesionales requerida para la ejecución de mantenimientos y ajustes del sistema, la cual estaba siendo tramitada por el Area Soporte de Sistemas.

El aspecto comentado podría dificultar obtener información oportuna para evaluar, planificar y tomar acciones correctivas; de manera que se puedan minimizar los riesgos de las actividades que se ejecutan mediante el SIGEMPLA.

...

**RECOMENDACIONES** (*proceso de riesgos*)

1) Girar las directrices que correspondan para que se elabore un documento que incluya la identificación, la evaluación y el tratamiento de los riesgos asociados al SIGEMPLA. Es conveniente establecer mecanismos para administrar los riesgos que se identifiquen, así como documentar los resultados obtenidos al llevar a cabo esta labor.

2) Coordinar con la Dirección Tecnologías de la Información, el análisis de impacto y el tratamiento requerido en relación con la suspensión de la contratación de servicios profesionales para la ejecución de mantenimientos y ajustes del SIGEMPLA. Con base en los resultados obtenidos, determinar, establecer y documentar las alternativas de solución al respecto.

**F) CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

Referente a las principales labores que se ejecutan mediante el SIGEMPLA, se determinó que la Sección Plantas Hidroeléctricas no dispone de un documento con el procedimiento formal alterno que podría ser utilizado en caso de una contingencia, hasta que se restablezca el servicio a una operación normal.

La situación comentada se presenta porque el sistema es relativamente nuevo en su puesta en operación (todavía no ha sido implantado en algunas plantas hidroeléctricas) y tampoco se ha contemplado la documentación de los procedimientos alternos en caso de salida de operación del SIGEMPLA. Cabe señalar que el servicio se podría brindar en forma manual utilizando formularios y mecanismos que se tienen impresos. Sin embargo, no se determinó la existencia de un documento administrado por el área usuaria, que incluya las acciones o pasos a seguir antes, durante y posterior a la contingencia.

El aspecto mencionado dificultaría la atención oportuna de acciones para la continuidad del servicio en caso de una contingencia (interrupciones imprevistas). Además, se podría originar dependencia de los funcionarios a cargo de la gestión ordinaria del servicio.

...

**RECOMENDACION** (*proceso de control*)

**Elaborar un documento que comprenda los procedimientos formales alternos de contingencia, incluyendo lo correspondiente a la coordinación con las diferentes instancias en la Dirección Tecnologías de la Información, con el propósito que estos contribuyan a lograr la continuidad**

de los servicios que se brindan mediante el SIGEMPLA. Es conveniente efectuar el seguimiento requerido para que esta herramienta sea oficializada en un plazo razonable por las instancias correspondientes.

### **3.1.1.3 AUD-298 enviado el 20 de diciembre**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (este tema se evaluó en el Departamento Infraestructura y en las dependencias prestadoras de servicios en TI descentralizadas)*

**DIRIGIDO:** Departamento Infraestructura

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la materialización de los riesgos de esta actividad; la metodología para definir y administrar las necesidades de inversión; la administración de la calidad en las inversiones; el control de los problemas e incidentes; la existencia de un plan maestro y el impacto de tecnología aplicada en las inversiones. También se evaluaron aspectos referidos a la configuración y parámetros que propicien niveles adecuados de operación y seguridad; la independencia del proveedor; los estándares de infraestructura y las pruebas de aceptación.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) ESTANDARES DE REDES**

El documento Código: 2820 A 01 de la Dirección Tecnologías de la Información, comprende los estándares de infraestructura de esta dependencia. No obstante, se determinó que en este documento no se encuentran incorporados los estándares que corresponden al Área Redes y Comunicaciones (Departamento Comunicaciones de la Dirección Distribución), sobre lo cual la jefatura de la Sección Administración de Red de Sistemas de Información manifestó que la ejecución de esa labor se encuentra pendiente.

La situación comentada ocasiona que no se cuente con un marco regulatorio que brinde lineamientos claros sobre infraestructura tecnológica en el campo de las redes y las comunicaciones. Es importante disponer de esta información para facilitar la respectiva gestión de adquisición, implementación, mantenimiento y contribuir así a proporcionar soluciones tecnológicas consistentes, efectivas y seguras para toda la empresa; además de permitir la medición y el cumplimiento de dichos estándares.

...

**RECOMENDACION** (*proceso de control*)

1) De conformidad con la función rectora que le compete a la Dirección Tecnologías de la Información en el área de las TIC, realizar las acciones necesarias para que en el documento que comprende los estándares de infraestructura de la CNFL, se incorporen los que corresponden al Área Redes y Comunicaciones.

2) Comunicar a todas las dependencias relacionadas con servicios de administración de redes y comunicaciones, que deben velar por el cumplimiento obligatorio de los estándares de infraestructura establecidos en la CNFL.

**3.1.1.4 AUD-048 enviado el 20 de enero de 2012**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (*Sistema Administración de Contrataciones-SIACO*)

**DIRIGIDO:** Dirección Administrativa

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la administración del sistema; la funcionalidad del aplicativo; la existencia de manuales operativos y técnicos; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos; la responsabilidad y servicios de los proveedores. También se evaluaron aspectos referidos al mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos; así como el desempeño, capacidad y continuidad de los servicios de la aplicación.

**OBSERVACIONES**

**A) AVISOS DE CONTROL**

El SIACO no comprende avisos de control, que le reporten al funcionario encargado de las compras locales (Arnoldo Barboza A.), que el proveedor que resulta adjudicado en el concurso que se está analizando, también ha sido adjudicado en las últimas compras que se han tramitado. También se observó que el sistema no detalla el precio unitario de las compras adjudicadas.

La jefatura de la Sección Proveeduría (SP) comunicó que esta situación se presenta porque no se había determinado la importancia de contar con este mecanismo de control. Asimismo, mencionó que debido a que el SIACO fue creado por analistas de la CNFL, existe la posibilidad de efectuarle mejoras que contribuyan a fortalecer los sistemas de control relacionados con el proceso de compras.



La situación comentada le facilitaría al encargado de las compras en la SP, la posibilidad de efectuar análisis más detallados de la razonabilidad de los costos de mercado, así como determinar la evolución de los precios unitarios durante un periodo.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que en el SIACO se incorporen avisos de control que le reporten al funcionario encargado de las compras locales, información relacionada con la frecuencia con la que el proveedor adjudicado en el concurso que se está tramitando, también ha resultado adjudicado en compras anteriores. Asimismo, es conveniente que el sistema detalle el precio unitario de las compras, de forma que se facilite evaluar su comportamiento en periodos anteriores y analizar la razonabilidad de costos.**

**B) TARJETA DE COMPRAS INSTITUCIONAL**

En algunas oportunidades las tarjetas institucionales podrían ser utilizadas para realizar compras, sin contar con la autorización previa del funcionario encargado del presupuesto de la dependencia respectiva. En ese sentido, se observó que la administración del presupuesto de las tarjetas de compras no se encuentra incorporada en el SIACO.

La situación comentada podría ocurrir en caso que se incumpla lo establecido en el punto D) del procedimiento *“Administración, Uso y Control de Tarjeta de Compras Institucionales”*. Asimismo, debido a que realizar compras usando la tarjeta institucional es una herramienta reciente en la CNFL, no se han realizado mejoras en los controles existentes. Sin embargo, actualmente se están efectuando actividades que permitan aprovechar la infraestructura del SIACO, en labores asociadas a la administración del presupuesto de las compras llevadas a cabo por medio de estas tarjetas.

La no aplicación de este mecanismo de control, podría dificultar la obtención del dato referido a cual es la disponibilidad presupuestaria existente en cada dependencia para realizar compras utilizando la tarjeta institucional.

...

**RECOMENDACIONES** *(proceso de control)*

**1) Recordar a las jefaturas de las dependencias que correspondan, la importancia de que los funcionarios que tengan asignada una tarjeta de**

compras institucional, atiendan lo establecido en el punto D) del procedimiento que regula estas operaciones. Asimismo, en casos de incumplimiento de esta normativa, se debe aplicar lo indicado en el punto H) de dicho procedimiento.

2) Analizar la viabilidad de utilizar la infraestructura del SIACO para controlar (a priori) el presupuesto de las compras que se efectúan usando la tarjeta institucional, así como para verificar el contenido presupuestario y los compromisos adquiridos por cada dependencia.

### **3.1.1.5 AUD-055 enviado el 20 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en la Sección Servicios de Internet)*

**DIRIGIDO:** Departamento Usuario

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la preparación de índices de gestión; la administración de los niveles de servicios brindados; la orientación y apoyo a los usuarios; la configuración y asignación de costos; el monitoreo del desempeño; la implementación de un plan de seguridad física y control de acceso; el mantenimiento de la infraestructura que soporta los servicios; la administración de problemas e incidentes; el aseguramiento de la calidad y la continuidad de los servicios brindados.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) ACUERDOS DE SERVICIO**

Los servicios que brinda la Sección Servicios de Internet (SSI), tales como servicio de correo electrónico, acceso a internet, portal empresarial y videoconexión; son regulados formalmente, entre otros, por los siguientes documentos: Normas para el uso del correo electrónico, Normas para la implementación de programas antivirus en equipos de cómputo, Normas para uso de Internet por medio de la red institucional o por acceso remoto, Normas para la seguridad de las TIC, Política de acceso a los servicios de la CNFL para personas con discapacidad y adultas mayores y Normas para el uso de equipos de cómputo y programas informáticos.

En estos documentos se observó que existen elementos relacionados con los deberes de los usuarios, recomendaciones, responsabilidades de las jefaturas, prohibiciones, sanciones y procedimientos de actividades para el suministro de los servicios. Sin embargo, no se determinó la existencia de regulaciones sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los

niveles del servicio, tales como: horario del servicio; interrupciones planificadas y acordadas; obligaciones del proveedor del servicio; directrices sobre impactos y prioridades; procedimientos de reclamación; límites de la carga de trabajo; acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio y mecanismos de control de cambios del acuerdo; detalles sobre la autorización; descripción breve de las comunicaciones; generación de informes; datos de contacto de las personas autorizadas a actuar ante emergencias, participación en la resolución de problemas e incidentes, así como en la recuperación del servicio o en la aplicación de soluciones temporales y excepciones de las cláusulas incluidas.

La jefatura de la SSI manifestó que no se han identificado estos niveles de servicio, debido a que a la fecha no se han establecido Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA por sus siglas en inglés) con los respectivos usuarios finales. Asimismo, no se ha determinado si para los servicios evaluados se requiere tener este tipo de acuerdos.

La situación comentada podría ocasionar que la atención de los diferentes problemas que se presenten con los servicios brindados por esta dependencia, no se realicen de manera oportuna y efectiva; lo cual afectaría los procesos que tienen a cargo los diferentes usuarios.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Evaluar los principales servicios suministrados por la SSI, con el propósito de determinar cuáles de ellos requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan. En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.**

**B) APLICACION DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS**

En el 2009 la SSI efectuó encuestas a los usuarios, con el fin de obtener retroalimentación sobre la satisfacción de los servicios ofrecidos por esta dependencia. Sin embargo, en el auditoraje realizado en esta oportunidad, no se logró obtener evidencia documental de las acciones que se llevaron a cabo en relación con el análisis de la información. Tampoco se observó que estas encuestas se estuvieran realizando en la actualidad.

Los aspectos comentados se originan porque la Administración no ha girado directrices por escrito para atender los temas citados. La jefatura a.i. de la Dirección Tecnologías de la Información, el 11-01-12 manifestó lo siguiente:

*“...se analizará el mecanismo que utiliza actualmente el área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI, relacionado con el "informe de evaluación de los clientes", con el fin de atender esta situación de forma integral...”*

La situación mencionada podría dificultar la implementación de las oportunidades de mejora del servicio brindado; tampoco contribuye a lograr los objetivos del negocio.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que periódicamente se apliquen encuestas, que permitan obtener retroalimentación de los usuarios en relación con los servicios que brinda la SSI. Asimismo, es necesario documentar las acciones que se llevan a cabo con base en el análisis de los resultados obtenidos mediante dichas encuestas.**

### **C) COMUNICACION CON LOS USUARIOS**

Mediante la revisión de los mecanismos de apoyo y orientación a los usuarios de los servicios que ofrece la SSI, se determinó que en la intranet no se ha implementado un sitio que brinde esta información.

En el correo electrónico del 28-09-11, el funcionario encargado de administrar el micrositio de la SSI, manifestó lo siguiente:

*"El micro sitio de la DTI en su principio fue elaborado como un trabajo comunal universitario (TCU), actualmente se encuentra en etapa final de desarrollo por la Sección Servicios de Internet por lo cual aún no está operando"*

Asimismo, la jefatura de la SSI el 11-01-12 comunicó lo siguiente:

*“...El micro sitio está construido pero está pendiente el visto bueno por parte de la DTI, actualmente se reciben modificaciones en el diseño del mismo, es importante que se establezcan plazos para ponerlo en producción...”*

El funcionamiento del micrositio citado permitiría incrementar el aprovechamiento de los recursos existentes. Además, contribuiría a promover la eficiencia y eficacia de los servicios brindados por la SSI.

...

**RECOMENDACION** (*procesos de dirección*)

Realizar las acciones que correspondan para obtener la autorización del funcionamiento de un microsítio en la intranet, en el cual se brinde información de los servicios que ofrece la SSI. Es conveniente que una vez que se disponga de este mecanismo, se comunique a los usuarios que corresponda, para promover que sea utilizado como el primer punto de consulta por parte de los mismos.

**3.1.1.6 AUD-056 enviado el 23 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *sistemas automatizados de información (este tema se evalúo en el Área Sistemas Complementarios)*

**DIRIGIDO:** Departamento Consumidores

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la materialización de riesgos en el soporte de las aplicaciones; la preparación de índices de gestión; la administración, orientación y el apoyo a los usuarios sobre los servicios ofrecidos; la configuración y asignación de costos; la seguridad física; el mantenimiento de la infraestructura que soporta los servicios; los programas de capacitación y el aseguramiento de la calidad; así como las acciones llevadas a cabo para lograr la continuidad de los servicios brindados.

**OBSERVACIONES**

**A) MAPEO DE PROCESOS**

Mediante la revisión del mapeo de procesos institucional, se determinó que en el Departamento Consumidores no fueron identificados procesos específicos para el Área Administración de Sistemas Complementarios (AASC). Cabe aclarar que no se observó que hubieran sido giradas instrucciones solicitando dicha labor. En el correo electrónico del 05-12-11, la encargada de esta actividad en el departamento citado manifestó lo siguiente:

*"...Sobre el Área de Administración de Sistemas siempre se ha insistido en que ellos deben de estar en el proceso de apoyo "Dotar y Mantener la Infraestructura de TIC..."*

El aspecto comentado podría dificultar la disponibilidad de información oportuna para evaluar, planificar y tomar acciones correctivas; de manera que se puedan minimizar y controlar los riesgos de las actividades que se ejecutan en esta dependencia.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Girar instrucciones por escrito para que los procesos específicos del AASC, sean identificados y documentados. En ese sentido, es conveniente analizar la viabilidad de reflejar esta información en el proceso de la Dirección Tecnologías de la Información denominado "Dotar y mantener la infraestructura de TIC". Una vez preparado el documento respectivo, debe ser remitido a las instancias correspondientes para tramitar su aprobación e incorporarlo al mapeo de procesos institucional.**

**B) INDICES DE GESTION**

En los documentos de rendición de cuentas que se preparan en el AASC, se incluyen índices de gestión de las labores relacionadas con el mantenimiento correctivo de computadoras personales, pero no se observaron índices de las actividades preventivas que lleva a cabo esta área respecto del equipo de cómputo, sus periféricos y el soporte que se brinda a sistemas.

La jefatura de la Sección Administración de Sistemas (SAS), dependencia a la que pertenece el AASC, manifestó que están trabajando en la definición de un formato estándar para la formulación de los informes, así como en la definición de los índices de gestión, para lo cual han tomado en cuenta los cambios que se han presentado en los procesos que tienen a su cargo.

La situación comentada dificulta disponer de criterios objetivos para supervisar los resultados que se obtienen en estas actividades, evaluar la adecuada distribución de funciones y la asignación de responsabilidades, así como medir la eficiencia, efectividad, desempeño y calidad de los servicios suministrados por esta dependencia. Tampoco contribuye a identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios encargados de ejecutar las labores respectivas.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que en los informes periódicos de rendición de cuentas que se preparan en el AASC, se incluyan índices relacionados con el mantenimiento preventivo del equipo de cómputo y el soporte que se brinda a los sistemas. En ese sentido, es necesario definir los criterios que serán utilizados para elaborar dichos indicadores.**

**C) ENCUESTA A USUARIOS**

En agosto de 2011 se aplicaron encuestas a los usuarios, con el fin de obtener retroalimentación sobre los servicios ofrecidos por el AASC. Sin embargo, no se

determinó cuales eran las acciones que debían ser implementadas para subsanar las situaciones que se identificaron en el análisis realizado.

Los aspectos comentados se originan porque la Administración no ha girado directrices por escrito para atender el tema citado, lo que podría ocasionar que se dificulte disponer de información oportuna para mejorar el servicio y propiciar el logro de los objetivos del negocio.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que se implementen las acciones necesarias, que permitan atender las oportunidades de mejora que sean identificadas al analizar el resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios de los servicios que brinda el AASC.**

**D) PLAN DE CAPACITACION**

En el AASC existe un plan formal de capacitación para los funcionarios que desempeñan actividades relacionadas con el mantenimiento de computadoras y el soporte que se brinda a sistemas operativos, el cual se elaboró con base en las necesidades a nivel técnico y debía ser ejecutado en el 2011. Sin embargo, se determinó que este plan de capacitación no fue implementado.

La jefatura de la SAS, el 14-12-11 manifestó lo siguiente:

*“...la labor de capacitación del área a cargo del Ing. Sergio Portugués en el presente año 2011 se redujo a pasantías de personal del área con los compañeros del departamento de Usuario de la Dirección de Tecnologías de Información, debido a la limitación presupuestaria que tuvo la Compañía como un todo y especialmente la Sección de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos en el período mencionado, situación que ocasionó que no se pudiesen realizar actividades de esa temática. Sí he de informarle que no dispongo de documentación de respaldo para lo indicado, ya que lo indicado fueron gestiones verbales del suscrito con el Lic. Orlando Hernández, jefe de la Sección de Capacitación, pero considero que no solamente se presentó para esta dependencia, sino que fue generalizada para la mayoría de las dependencias no solamente de la Dirección Comercial, sino de toda la Compañía. No omito manifestarle que una vez iniciado el próximo período 2012, se volverán a plantear los requerimientos ante esa dependencia, con el fin de mantener las competencias del personal del área indicada...”*

El aspecto mencionado dificulta ampliar y perfeccionar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de esta área; lo que podría ocasionar desmotivación y afectar la ejecución de las actividades a su cargo.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones por escrito para que se actualice el plan de capacitación dirigido a los funcionarios del AASC. En ese sentido, es conveniente documentar las acciones realizadas para lograr la ejecución del plan respectivo.**

**3.1.1.7 AUD-057 enviado el 23 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en la Sección Soporte de Infraestructura)*

**DIRIGIDO:** Departamento Infraestructura

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la preparación de índices de gestión; la administración de los niveles de servicios brindados; la orientación y apoyo a los usuarios; la asignación de costos; el monitoreo del desempeño; la implementación de un plan de seguridad física y control de acceso; el mantenimiento de la infraestructura que soporta los servicios; la administración de problemas e incidentes; el aseguramiento de la calidad y la continuidad de los servicios brindados.

**OBSERVACIONES**

**A) COSTO DE SERVICIOS**

Se determinó que no existe un mecanismo relacionado con la identificación y asignación de los costos que corresponden a cada uno de los servicios ofrecidos por la Sección Soporte de Infraestructura (SSI).

El 25-11-11 la jefatura de esta dependencia manifestó lo siguiente:

*"... Se realizó un programa de costeo "ABC" en conjunto con colaboradores del Departamento Contabilidad, sin embargo el mismo fue designado únicamente para uso exclusivo de Contabilidad..."*

El no disponer de dicha información dificulta determinar los gastos indirectos, directos y fijos que se incurren en cada uno de los servicios brindados por la SSI; lo cual no apoya la toma de decisiones relacionadas con esta actividad. Tampoco se puede garantizar que los cargos por servicios son identificables, medibles y predecibles por parte de los usuarios, de manera que se propicie el uso adecuado de los recursos.

...



**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Solicitar a la jefatura del Departamento Contabilidad, que le suministre la información obtenida mediante el programa de costeo “ABC”. Con base en la información recibida, realizar las acciones necesarias para administrar los costos asignados a cada servicio que brinda la SSI.**

**B) ACUERDOS DE SERVICIO**

Se determinó que no se dispone de regulaciones sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión del nivel de los servicios que brinda la SSI. La jefatura de esta dependencia manifestó que conoce que estas regulaciones se establecieron en forma general para la Dirección Tecnologías de la Información, pero no a nivel de secciones.

La situación comentada podría ocasionar que la atención de problemas derivados de los servicios brindados por la SSI, no se realicen de manera oportuna y efectiva; lo cual afectaría los procesos que tienen a cargo los usuarios y dificultaría el logro de los objetivos institucionales.

...

**RECOMENDACION** *(procesos de control)*

**Determinar cuáles de los servicios suministrados por la SSI, requieren acuerdos de nivel de servicio con los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan. En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, considerando los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.**

**C) APLICACION DE ENCUESTAS**

Se determinó que no existe un mecanismo que contribuya a evaluar el apoyo y la orientación a los usuarios, en relación con los servicios que brinda la SSI.

La jefatura de esta dependencia manifestó que mediante el sistema de control interno se realizó una encuesta a los clientes, pero no se consideraron los servicios que ofrece la SSI. El 25-11-11 dicha jefatura informó lo siguiente:

*“No se ha realizado un mecanismo para evaluar el apoyo y orientación directamente de la SSI, no obstante si se realizó una a nivel del Departamento Infraestructura”.*

Asimismo, el 11-01-12 el jefe a.i. de la Dirección Tecnologías de la Información comunicó lo siguiente:

*“...se analizará el mecanismo que utiliza actualmente el área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI, relacionado con el "informe de evaluación de los clientes", con el fin de atender esta situación de forma integral...”*

La situación comentada dificulta disponer de información oportuna para mejorar el servicio brindado, pues no se conoce el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos y si ellos consideran que la atención de las solicitudes se realiza oportunamente. El aspecto señalado tampoco contribuye a lograr los objetivos del negocio.

...

**RECOMENDACION** *(procesos de control)*

**Girar instrucciones para que periódicamente se apliquen encuestas, que faciliten evaluar el apoyo y la orientación a los usuarios en relación con los servicios que brinda la SSI. En ese sentido, es necesario documentar las acciones que serán llevadas a cabo para implantar dicho mecanismo.**

**3.1.2.8 ASUNTO:** *administrar las tecnologías de información y comunicación (este tema se está evaluando en la Dirección Tecnologías de la Información y en las dependencias prestadoras de servicios en TIC descentralizadas)*

**Nota:** a la fecha de corte de este informe, el estudio se encontraba en proceso de ejecución.

**3.1.2.9 ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se está evaluando en la Sección Administración de Red de Sistemas de Información, Sección Electrónica Digital y Sección Servicios Telemáticos)*

**Nota:** a la fecha de corte de este informe, el estudio se encontraba en proceso de ejecución.

### **3.1.2 AREA COMERCIAL**

#### **3.1.2.1 AUD-293 enviado el 20 de diciembre**

**ASUNTO:** administración de sistemas de medición (este tema se evaluó en los sistemas monofásicos de las Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la programación y asignación de las solicitudes de servicio a los técnicos de campo; el cumplimiento de los requerimientos técnicos por parte de los clientes; el plan de trabajo para reprogramar las solicitudes no ejecutadas; la atención de las solicitudes de servicio nuevo y de averías menores en los plazos definidos por la administración; los proyectos de instalación de medidores; la actualización adecuada de los datos del servicio en el sistema y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) SERVICIOS NUEVOS Y AVERIAS MENORES**

Mediante la revisión de solicitudes de servicios nuevos y de averías menores ejecutadas por la Sucursal Desamparados, se determinaron las siguientes situaciones:

**a)** De una muestra de 63 solicitudes de servicios nuevos, al 01-09-11 se determinó que 57 de ellas se ejecutaron en un tiempo mayor de la meta de 4 días establecida para este indicador en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial (el promedio de esos casos es 16 días).

**b)** De una muestra de 34 solicitudes de averías menores, al 01-09-11 se determinó que 12 de ellas se atendieron en un tiempo mayor de la meta de 20 horas establecida para este indicador en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial (el promedio de esos casos es 50 horas).

En el registro histórico del SIPROCOM se observó que no se indican las causas por las cuales estas solicitudes no fueron atendidas en el plazo definido.

La jefatura de la Dirección Comercial manifestó que el jefe de la Sucursal Desamparados le informó verbalmente que las principales razones que ocasionan los aspectos señalados en los incisos a) y b) de esta observación, es que cuentan con poco personal y algunos de ellos tienen problemas físicos. Sin

embargo, mencionó que la Dirección Comercial no ha recibido un informe escrito que contenga la justificación de estas causas.

Los aspectos comentados originan atrasos en la prestación de los servicios solicitados por los clientes en relación con estas actividades, incumpliendo las metas establecidas para los indicadores respectivos en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial. También se podrían presentar inconformidades de los clientes que afecten directamente la imagen empresarial, como por ejemplo los casos publicados en el periódico La Nación el 22-08-11 (solicitud N° 76011) y el 29-08-11 (solicitud N° 90389). En dichas solicitudes se utilizó un tiempo de 31 y 20 días hábiles respectivamente, lo cual se presenta por ausencia de un programa de seguimiento que propicie que estos requerimientos sean atendidos oportunamente, así como por falta de coordinación entre las dependencias encargadas de supervisar su ejecución.

...

**RECOMENDACIONES** (*proceso de control*)

- 1) Implantar las medidas necesarias para que las solicitudes de servicios nuevos y los reportes de averías menores, se ejecuten en los plazos definidos en el Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial. En ese sentido, es necesario establecer un programa de seguimiento que propicie que dichas solicitudes sean atendidas oportunamente, así como llevar a cabo la coordinación entre las dependencias encargadas de supervisar su ejecución.**
- 2) Girar instrucciones para que en la Sucursal Desamparados, se elabore un informe que comprenda las causas que ocasionan que las solicitudes de servicio nuevo y de averías menores, no sean ejecutadas en los plazos definidos.**
- 3) Girar instrucciones a las jefaturas de las restantes sucursales, para que le comuniquen a la Dirección Comercial el cumplimiento de los plazos definidos para ejecutar las solicitudes de servicios nuevos y la atención de averías menores. Con base en la información recibida, solicitar que se apliquen las medidas que correspondan.**
- 4) Incluir en el registro histórico del SIPROCOM, el detalle de los aspectos que ocasionan que este tipo de solicitudes no sean atendidas en el plazo definido en la meta correspondiente.**

### **3.1.2.2 AUD-294 enviado el 20 de diciembre**

**ASUNTO:** *gestión de cobro de recibos (recaudación interna y externa)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los controles identificados por la administración para evitar que se materialicen los riesgos del subproceso de recaudación. También se evaluaron aspectos referidos a las entregas parciales del dinero recaudado y la utilización del SIFRAS; la revisión de las inconsistencias de pago; los faltantes y sobrantes de los cajeros; los contratos suscritos y las comisiones pagadas a las agencias externas; el registro en el SIPROCOM de los pagos recibidos; la eliminación de las facturas pendientes y el plan de contingencias que se aplica cuando el SIFRAS se encuentra fuera de servicio.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) INFORMES DE GESTION**

Se determinó que en la Sección Control de Pagos (SCP), desde abril no se preparan informes mensuales de las labores que realiza esta dependencia. Asimismo, en los informes anteriores no se incluyeron indicadores que contribuyan a medir la gestión de las actividades ejecutadas.

La jefatura de la SCP manifestó que los aspectos citados se presentan porque el sistema de procesamiento comercial (SIPROCOM), se implementó sin la función de elaborar esos reportes. También comunicó que se está trabajando para subsanar esta situación y que los informes mensuales serían formulados nuevamente a partir de octubre. Además, mencionó que no se había considerado necesario establecer índices de gestión, pero que efectuarán una reunión con la jefatura del Departamento Consumidores para analizar la conveniencia de formular estos indicadores.

La ausencia de estos informes podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores que realiza la SCP; lo que también afectaría la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo. Además, dificultaría determinar el cumplimiento de los objetivos planteados por la Dirección Comercial. Asimismo, la ausencia de indicadores afectaría realizar el seguimiento de la gestión a cargo de la SCP y determinar si las labores se ejecutan en forma eficiente.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Girar instrucciones para que se elaboren informes mensuales de la gestión que realiza la SCP. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente incluir indicadores que contribuyan a medir el resultado de las actividades ejecutadas en esta dependencia.**

**B) PLANES DE TRATAMIENTO**

Se determinó que como parte de la implementación del SEVRI en la SCP, se han identificado los riesgos, controles y los responsables de los procesos, pero no se han formulado formalmente por escrito las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (plan de tratamiento).

La jefatura de la SCP manifestó que no se han definido las acciones, porque se considera que se encuentran implícitas en los controles establecidos y porque ellos aplican las medidas necesarias para mitigar los riesgos identificados.

La valoración de los riesgos es un componente fundamental de todo sistema de control interno, por lo que la situación comentada podría dificultar la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a las condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos identificados. Además, podría ocasionar que no se logren los objetivos definidos para cada proceso.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de riesgos)*

**Girar instrucciones para que en la SCP, se identifiquen formalmente por escrito las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos determinados en la implementación del SEVRI. Es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que estas acciones se incluyan en el respectivo “plan de tratamiento” y sean atendidas en los plazos establecidos.**

**C) PAGOS NO ENTERADOS**

En la SCP los reclamos por pagos no enterados se incluyen en la agenda electrónica de cada usuario en el SIPROCOM, como una solicitud de inconformidad. No obstante, se determinó que esta agenda no se actualiza, pues en el sistema se reflejan como pendientes casos que fueron atendidos oportunamente.

La situación comentada se presenta debido a que los usuarios responsables no tienen conocimiento de cómo llevar a cabo esta actualización, pues no han

recibido la capacitación requerida. La jefatura de la SCP manifestó que ha reportado telefónicamente este aspecto a la administración del SIPROCOM, pero no ha recibido respuesta.

El asunto señalado ocasiona que la información que se encuentra en las agendas de los usuarios del SIPROCOM, no sea fidedigna, confiable y oportuna; afectando el uso de los recursos informáticos disponibles. También origina que los reportes de salida no sean confiables, pues se podría generar información errónea para utilizarla en la atención a los clientes y como base para tomar decisiones por parte de la administración.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de dirección)*

**Girar instrucciones para que el Departamento Consumidores le solicite por escrito a la administración del SIPROCOM, la solución de los aspectos relacionados con la actualización de la agenda electrónica de cada usuario del sistema. Entre otros aspectos que estimen convenientes, es necesario determinar la capacitación que requieren los funcionarios encargados de estas actividades. También se deben revisar las solicitudes que fueron atendidas y actualizar la agenda electrónica de cada usuario en el SIPROCOM.**

**D) TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO**

Se observó que para llevar a cabo la cancelación de recibos en instalaciones de la CNFL (recaudación interna), los clientes solo pueden realizar sus pagos mediante tarjetas de crédito y débito emitidas por el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) y al Banco de Costa Rica (BCR).

La jefatura de la SCP el 19-08-11 comunicó que esta situación ocurre debido al costo que implica cada transacción con tarjetas de otras instituciones bancarias. Asimismo, el 03-10-11 el jefe de la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo manifestó que para solucionar los inconvenientes que se presentan con el cliente al limitar su mecanismo de pago, se conformó una comisión con el ICE para plantear una propuesta al BNCR y solicitarle que esa institución actúe como coordinadora de todas las tarjetas del mercado. Como resultado de ese trabajo, se determinó que en primera instancia el ICE sometiera al Banco su propuesta y posteriormente la CNFL. Sin embargo, no se observó la existencia de un informe que respalde la labor realizada, ni evidencia de la comunicación de los resultados de ese trabajo a la jefatura de la Dirección Comercial.

El aspecto comentado podría ocasionar que la gestión de cobro no se lleve a cabo oportunamente, así como que exista malestar por parte de los clientes al no poder cancelar sus facturas pendientes mediante tarjetas de crédito y débito a nombre de otras instituciones, situación que afectaría la imagen empresarial.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que a la Dirección Comercial, se le remita un informe que refleje las acciones que se han llevado a cabo para solucionar los inconvenientes que limitan el pago de las facturas mediante tarjetas de crédito y débito de otras instituciones diferentes del BNCR y el BCR. Con base en los resultados de dicho informe, realizar las acciones que correspondan.**

**E) ENTREGAS PARCIALES**

Se determinó que en la Sucursal Guadalupe, el 17-08-11 los cajeros no efectuaron entregas parciales de dinero ni de otros valores. También se observó que el depósito total del efectivo recaudado se realizó el día siguiente.

El funcionario encargado de la supervisión de cajas el 18-08-11 manifestó lo siguiente:

*“...debido a que el sistema (SIFRAS) permaneció fuera de servicio casi todo el día (17-08-11), lo que se hizo fue custodiar todo el efectivo y valores recaudados por los cajeros en la bóveda de la sucursal. Hoy en la mañana (18-08-11) cada cajero efectuó el cierre de cajas correspondiente al 17-08-11 y posteriormente entregó el monto de la recaudación al supervisor de cajas...”*

Las situaciones comentadas se presentan debido al incumplimiento de los puntos 6.9, 6.10, 6.11, 6.12, 6.13 y 6.14 del procedimiento “Plan de Contingencias por Suspensión del Sistema SIFRAS”...

El aspecto citado ocasionó que el depósito total del dinero y otros valores recaudados por cada cajero el 17-08-11, fuera efectuado el día siguiente; situación que aumenta el riesgo de manipulación, pérdida, robo o hurto del efectivo u otros valores que se custodian diariamente.

...



**RECOMENDACION** *(procesos de control)*

Recordar por escrito a la jefatura de la Sucursal Guadalupe, la importancia de cumplir lo establecido en el procedimiento “*Plan de contingencias por suspensión del sistema SIFRAS*”, en los aspectos relacionados con la regulación de las entregas parciales de dinero en efectivo y otros valores, así como la ejecución de los depósitos bancarios diarios. Además, es conveniente establecer las medidas que serán aplicadas en caso de incumplimiento de dichos procedimientos.

**3.1.2.3 AUD-296 enviado el 20 de diciembre**

**ASUNTO:** *facturación y distribución de recibos (este tema se evaluó en las Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la facturación de los servicios preferenciales (gobierno, instituciones autónomas y educativas, ICE, municipalidades); la verificación de lecturas en el terreno; el análisis de los avisos del lector y de las inconsistencias en el cálculo de facturación; los parámetros utilizados en el proceso de emisión, impresión y distribución de las facturas; los mecanismos establecidos para garantizar la operación del sistema y las acciones llevadas a cabo en los casos de facturas que son devueltas por los técnicos de campo.

**OBSERVACIONES**

**A) MEDIDORES DAÑADOS**

En la Sucursal Desamparados algunos servicios presentan el sistema de medición dañado, pero no se ha confeccionado la solicitud para sustituir el equipo correspondiente. Al respecto, no se observó la existencia de un documento que comprenda las causas que están ocasionando que los medidores en esa condición no hayan sido cambiados, ni una propuesta formal de las acciones que serán aplicadas para solucionar esta situación.

El funcionario encargado de efectuar el análisis de las inconsistencias de facturación, manifestó que existen instrucciones verbales de no elaborar las solicitudes para ejecutar los respectivos cambios de medidor.

La situación anterior origina que el consumo de estos servicios sea estimado durante varios meses de manera consecutiva, por lo que se podrían presentar informidades por parte de los clientes y en consecuencia, afectar la imagen empresarial. También la CNFL podría recibir sanciones por incumplir lo

establecido en el contrato para el suministro de nuevos servicios de energía eléctrica residencial.

...

**RECOMENDACIONES** (*proceso de dirección*)

1) Solicitar a la jefatura de la Sucursal Desamparados, que elabore un documento que incluya las razones por las cuales no se ha efectuado el cambio de los equipos que tienen el sistema de medición dañado. Es conveniente que en este documento se presente una propuesta que comprenda las acciones que serán aplicadas para solucionar la situación comentada. En ese sentido, es necesario girar una directriz para que el cambio de todos los medidores dañados en los servicios atendidos por esta sucursal, se ejecute a la brevedad.

2) Indicar a las jefaturas de las restantes sucursales, que le comuniquen a la Dirección Comercial si en las dependencias a su cargo, se presentan situaciones de servicios en los que no ha sido sustituido el equipo de medición dañado. Con base en la información recibida, solicitar que se apliquen las medidas que correspondan.

**B) PROCEDIMIENTO**

El procedimiento “Cálculo de consumo para facturación de servicio con equipo de medición dañado”, se encuentra desactualizado. Este documento se elaboró para regular los asuntos relacionados con la revisión y resolución de problemas de facturación de los sistemas de medición leídos mediante la Red Informática de Medición (RIME), cuando los equipos respectivos se encuentran dañados.

El aspecto comentado se origina por la ausencia de una directriz formal que establezca la planificación de actividades orientadas a mantener actualizados los procedimientos de esta dependencia, sobre lo cual la jefatura de la Sección Administración de Energía manifestó que esa labor no ha sido programada.

Con base en la situación mencionada, se podría concluir que existe la posibilidad de que se dificulte determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados; así como disponer de documentos oficiales para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones. También se dificultaría sentar responsabilidades a los funcionarios que realizan el cálculo de la facturación de estos servicios, en caso que se presenten errores por la manipulación de datos.

...

**RECOMENDACION** *(procesos de control)*

**Girar las directrices correspondientes para que el procedimiento “Cálculo de consumo para facturación de servicio con equipo de medición dañado”, sea actualizado y oficializado por Análisis Administrativo en un plazo razonable. Asimismo, es conveniente establecer un plan formal de las acciones que se deben llevar cabo para mantener actualizados todos los procedimientos de las actividades que se ejecutan en la Sección Administración de Energía.**

**3.1.2.4 AUD-077 enviado el 09 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *administración de sistemas de medición (este tema se evaluó en la Sección Laboratorio de Medidores)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los programas de calibración y mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de medición; la entrega de los equipos de medición; la seguridad de la infraestructura; el programa de mantenimiento de los equipos que utiliza el laboratorio de medidores; la ejecución de solicitudes de servicio por parte de la Sección Administración de la Energía. También se evaluaron aspectos referidos a la aplicación de inventarios físicos, así como al cumplimiento de las normas establecidas para la revisión de los sistemas de medición y para efectuar auditorías internas y externas de consumo de energía.

**OBSERVACIONES**

**A) ACTUALIZACION DE DATOS**

Mediante la revisión de 44 solicitudes de servicio ejecutadas por la Sección Administración de la Energía (SAE), se determinó que las sucursales las actualizaron en el SIPROCOM, en un plazo que oscila entre 7 y 36 días después de que la orden fue ejecutada en el terreno.

La situación comentada se origina porque los memorandos con las solicitudes atendidas por la SAE, no se remiten oportunamente a las diferentes sucursales. Asimismo, el personal encargado de esta actividad en el área comercial de las sucursales, tampoco ingresa los datos al SIPROCOM en forma oportuna. Cabe mencionar que la Administración no ha definido el plazo en que dichas labores deben ser llevadas a cabo.

El aspecto mencionado podría ocasionar que la facturación de los servicios no se realice en las fechas que corresponde y que en la factura se incluyan varios

meses de consumo, lo que ocasionaría inconformidades a los clientes y afectaría la imagen empresarial.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Implantar las medidas requeridas para que las solicitudes de servicio ejecutadas por la SAE, sean enviadas a las sucursales oportunamente. Asimismo, es necesario comunicar a los funcionarios encargados de actualizar en el SIPROCOM los datos respectivos, que deben llevar a cabo esa actividad en forma oportuna. En ese sentido, es conveniente definir los plazos máximos en que ambas labores tienen que ser efectuadas.**

**3.1.2.5 ASUNTO:** *atender al cliente (este tema se está evaluando en las Sucursales Guadalupe, Heredia y Escazú)*

**Nota:** a la fecha de corte de este informe, el estudio se encontraba en proceso de ejecución.

**3.1.2.6 ASUNTO:** *gestión de cobro de recibos (este tema se está evaluando en la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo y en la Sección Tesorería)*

**Nota:** a la fecha de corte de este informe, el estudio se encontraba en proceso de ejecución.

### **3.1.3 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO**

#### **3.1.3.1 AUD-064 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *generación de energía eléctrica (se evaluó la compra de energía eléctrica al ICE, Departamento Servicios Técnicos)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos identificados por la administración en relación con la compra de energía al ICE. También se evaluaron aspectos referidos al trámite de la revisión de la factura por la compra de energía al ICE, así como los procedimientos aplicados para verificar la calidad y cantidad de energía comprada.

#### **OBSERVACIONES**

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los resultados del estudio llevado a cabo:

##### **A) ACTIVIDAD**

*Revisar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos del subproceso para controlar la compra de energía eléctrica.*

##### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que en la Sección Administración de la Energía se están aplicando las acciones definidas, para controlar que no se materialicen los riesgos del subproceso relacionado con la compra de energía eléctrica.

##### **B) ACTIVIDAD**

*Comprobar el seguimiento que se realiza del trámite de revisión de la factura por la compra de energía al ICE; así como evaluar los procedimientos aplicados para verificar la calidad y cantidad de energía comprada.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante el análisis de la documentación recopilada y del estudio efectuado del Sistema Medición y Calidad de la Energía (SIMEYCE), se comprobó que la factura por la compra de energía al ICE se revisa debidamente. Asimismo, se determinó que para verificar la calidad y cantidad de la energía comprada, se utilizan los procedimientos vigentes.

### **3.1.3.2 AUD-065 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** *generación de energía eléctrica (este tema se evaluó en las plantas hidroeléctricas Anonos, Ventanas, Daniel Gutiérrez, El Encanto y Rio Segundo)*

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

Este estudio no generó un informe para la Administración con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

## **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la gestión del mantenimiento civil y mecánico de las plantas hidroeléctricas. También se evaluaron aspectos referidos al estado, seguridad física e higiene de las instalaciones en las cuales se ubican las plantas hidroeléctricas; los procedimientos y la normativa que regulan el mantenimiento mecánico menor; los recursos disponibles y la supervisión de los trabajos ejecutados en el campo; la atención de averías para garantizar la continuidad del servicio y la coordinación que se lleva a cabo entre las dependencias involucradas en el mantenimiento de las unidades generadoras.

## **OBSERVACIONES**

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los principales resultados del estudio llevado a cabo:

### **A) ACTIVIDAD**

*Revisar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos en el subproceso “gestionar el mantenimiento civil y mecánico de las plantas”.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que el funcionario responsable está efectuando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos identificados para los subprocesos que se relacionan con esta actividad. También se determinó que los niveles de riesgo de la Sección Plantas Hidroeléctricas son moderados y bajos.

### **B) ACTIVIDAD**

*Evaluar la ejecución en el terreno del programa para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos mecánicos, así como el mantenimiento menor de las obras de infraestructura de las plantas generadoras.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Se determinó que el Plan de Mantenimiento de 2011, no incluye la ejecución de mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos, ni mantenimientos menores de las obras de infraestructura de las Plantas Hidroeléctricas Anonos, Ventanas, Daniel Gutiérrez y Río Segundo. En el caso de la Planta El Encanto se tenía planeado realizar el respectivo mantenimiento, pero el mismo se trasladó para el primer semestre del 2012, según el respaldo incluido en el correo electrónico del 19-10-11 remitido por la jefatura del Departamento Producción al encargado del Área Mantenimiento Mecánico de la Sección Plantas Hidroeléctricas.

### **C) ACTIVIDAD**

*Analizar el estado de plantas de energía eléctrica, considerando la inspección física de todos los equipos mecánicos instalados. Asimismo, determinar aspectos de seguridad física e higiene en las instalaciones en las cuales se ubican las plantas hidroeléctricas.*

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la inspección física llevada a cabo en las Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo, se comprobó que el estado de las mismas y los aspectos de seguridad física e higiene de las instalaciones, es adecuado. Cabe aclarar que en las Plantas Ventanas y Nuestro Amo no se verificó esta actividad porque se encuentran fuera de operación.

### **D) ACTIVIDAD**

*Constatar que el mantenimiento mecánico de las plantas hidroeléctricas, se realiza con base en los procedimientos y la normativa que regula la ejecución de estas actividades.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la revisión de aspectos relacionados con el mantenimiento mecánico menor que se lleva a cabo en las Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo, se determinó que los mismos se realizan con base en los procedimientos y la normativa que regula la ejecución de estas actividades.

### **E) ACTIVIDAD**

*Evaluar si los recursos disponibles son los necesarios para llevar a cabo el mantenimiento mecánico de plantas hidroeléctricas, si existe supervisión periódica del trabajo de campo realizado y si los operarios cuentan con equipos para proteger su integridad física.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las jefaturas de las Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo, manifestaron que cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento mecánico de las mismas. También se corroboró que periódicamente se supervisa el trabajo de campo realizado y que los operarios disponen de equipos para proteger su integridad física.

### **F) ACTIVIDAD**

*Revisar el informe de comunicación de resolución de averías del Centro Control de Energía (CCE), determinar la cantidad que se presentan en las plantas hidroeléctricas y si son atendidas oportunamente para garantizar la disponibilidad de los equipos mecánicos y la continuidad del servicio.*

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Se comprobó que en el informe de resolución de averías del CCE se incluyen las horas de entrada y salida de la planta, los minutos que se encuentra fuera de operación, así como la causa respectiva. Mediante el análisis de esta información, se determinó que la mayoría de las salidas de las unidades es por bajo nivel de agua y por averías menores. También se corroboró que las averías son atendidas de forma oportuna, garantizando la disponibilidad de los equipos mecánicos y la continuidad del servicio.

### **G) ACTIVIDAD**

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

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Con base en las entrevistas efectuadas al encargado de mantenimiento de la Sección Plantas Hidroeléctricas y en la documentación obtenida en esas



oportunidades, se comprobó que existe una adecuada coordinación entre las dependencias involucradas en el mantenimiento de las unidades generadoras.

### **3.1.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA**

#### **3.1.4.1 AUD-297 enviado el 20 de diciembre**

**ASUNTO:** *innovación y eficiencia energética (en esta oportunidad se evaluó la Administración del Sistema de Alumbrado Público)*

**DIRIGIDO:** Dirección Innovación y Eficiencia Energética

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con investigaciones sobre nuevas tecnologías de alumbrado público; los planes para identificar y planificar los requerimientos, oportunidades y expansión del sistema de alumbrado público; la elaboración de estudios técnicos para respaldar las solicitudes tarifarias y los proyectos para ampliar o mejorar el sistema de alumbrado público. También se evaluaron aspectos referidos a la seguridad de la infraestructura; la ejecución de los programas de inspección para supervisar la calidad del servicio; el tiempo utilizado en la atención de las solicitudes de averías; así como el cumplimiento de las metas definidas en el POI.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) ATENCION DE AVERIAS**

Mediante la revisión de 1035 reportes de averías de alumbrado público, se determinó que todos esos casos habían sido atendidos en un plazo mayor de la meta de 6 días hábiles establecida en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética.

El encargado del Area Mantenimiento de Alumbrado Público, el 13-09-11 manifestó lo siguiente:

*"La atención de averías, se desfasan del indicador de 6 días hábiles por falta de equipo y recurso humano, específicamente, incapacidades, en promedio una incapacidad diaria, un promedio de 6 grúas funcionales, trabajos especiales como embanderamientos, decoración navideña, pedimentos de la gerencia y estudios de ingeniería entre otros".*

Los aspectos comentados ocasionan atrasos en la prestación de los servicios solicitados por los clientes, así como el incumpliendo de la meta definida para esta actividad. También se pueden presentar inconformidades por parte de los clientes y que esto afecte la imagen empresarial, como por ejemplo los casos

que fueron publicados en la Nación el 06-09-11 (Loc. 30 0550 0120) y el 02-09-11 (reporte N° 103916), así como en el Diario Extra el 20-08-11.

...

**RECOMENDACION** *(proceso de control)*

**Implantar las medidas requeridas para que las averías de alumbrado público, se atiendan en los plazos establecidos en el Plan Estratégico Empresarial de la Dirección de Innovación y Eficiencia Energética. En ese sentido, es necesario coordinar lo que corresponda para contar con los recursos que permitan ejecutar oportunamente estos trabajos. También es conveniente analizar la meta definida para esta actividad y determinar si está acorde con los recursos disponibles.**

### **3.1.5 AREA OTROS CONCEPTOS**

***ACTIVIDAD: servicios preventivos y de asesoría***

**3.1.5.1 AUD-299 enviado el 20 de diciembre**

**ASUNTO:** *sistemas automatizados de información (Sistema Procesamiento Comercial-PROCOM)*

**DIRIGIDO:** Director Proyecto PROCOM

**OBSERVACIONES**

Con el propósito de apoyar las labores que realiza la Administración y de conformidad con las competencias que le confiere a la Auditoría Interna el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno; a continuación se indican algunas situaciones relacionadas con los nuevos requerimientos de funcionalidad que se han presentado en el desarrollo del Proyecto PROCOM.

**a)** Los nuevos requerimientos para este Proyecto fueron previstos mediante dos situaciones:

**a.1** En los apartados 9.9 y 9.10 del Cartel de Licitación se indica:

*“9.9. En los casos en que la CNFL determine algún nuevo requerimiento no detallado en la Fase de Diseño, o variación en alguno de ellos, la CNFL presentará al contratista el detalle de éste. El contratista deberá evaluarlo y presentar el impacto que representa esta modificación en tiempo y costo; la CNFL evaluará cual es el momento*

*más oportuno para su implementación de acuerdo con lo que la reglamentación vigente permita, o por el contrario su nulidad.*

*9.10. El oferente debe indicar y detallar en la oferta la metodología que utiliza para establecer los costos de los ajustes que hará a los requerimientos no contemplados en este cartel.”*

En el Tomo N° 6, Anexo C3, Folio 098 de la Oferta de Servicios, se detalla el *“Procedimiento para tramitar nuevos requerimientos”*.

**a.2** En el Ítem N° 6 del Objeto del Contrato se indica:

*“Los servicios de mantenimiento del Sistema Base Ajustado (2000 horas analista programador), para realizar ajustes o mejoras no contempladas en los requerimientos establecidos en la Fase de Diseño. (Ver folio 1847 del expediente licitatorio)”*.

Al respecto, el Director del Proyecto manifestó lo siguiente:

*“El Ítem N° 6 se pensó para realizar un ajuste posterior a tener el sistema base ajustado y los puntos 9.9 y 9.10 del Cartel para realizar ajustes y mejoras durante el desarrollo del Proyecto, a nivel técnico y funcional no hay diferencia. Además, el concepto de "ajustes" varió con el tiempo, lo que se clasifica como tal no se reconoce pago adicional.”*

**b)** En la etapa de pruebas de la Fase I del Proyecto, los usuarios responsables de las mismas presentaron una cantidad significativa de observaciones sobre el cumplimiento de la funcionalidad de los flujos (procesos), aplicaciones (programas) e interfaces (interacción con otros sistemas) del sistema comercial contratado. Ante esa situación, las partes acordaron clasificar las observaciones para su debido tratamiento y entre otros, definieron los conceptos de *“Cambios”* y *“Mejoras”*. A partir de ese momento, se estableció que para toda modificación que denota un cambio o una mejora de lo estipulado en el Cartel de Licitación, se realizaría un cobro adicional por parte del Consorcio. Además, se acordó el concepto de *“Bloqueante”* para denotar cuáles cambios y mejoras era preciso implementar para no atrasar el desarrollo del aplicativo. Al respecto, en la nota 4003-153 del 12-11-10, el Director del Proyecto PROCOM por parte de la CNFL le comunicó al Representante Legal del Consorcio, la estrategia de implementación definida.

**c)** El Proyecto PROCOM se ha modificado en tiempo y costo por motivo de los nuevos requerimientos. Debido a que en el estudio respectivo del 2010, esta Auditoría Interna evaluó aspectos relacionados con el tiempo, en esta oportunidad se referirá a las implicaciones que podría tener en el costo del Proyecto, los *“Cambios”* y *“Mejoras”* que se presenten.

En ese sentido, cabe mencionar que al 15-11-11 se habían pagado \$468.778,00 adicionales a lo pactado en el contrato; correspondientes a las facturas N° 6242, 6243, 6244, 6649 y 6652 del Consorcio. Este monto equivale a un 5.02% del monto total del objeto contractual (\$9.335.603,00).

Asimismo, existen documentos pendientes de revisión por un monto aproximado de \$206.361,00; los cuales en caso de ser aprobados aumentarían el porcentaje a 7.23% (*nota CODISA-PROCOM-044-2011 sobre cotización de FRC de Fase II y expectativa de Factura N° 6340 devuelta con nota 4003-115-11*).

**d)** El Director del Proyecto PROCOM por parte de la CNFL, manifestó que los pagos adicionales previstos por los conceptos mencionados, se efectuarían en una fecha posterior a la conclusión de la Fase I; en la cual se tendría seguridad del cumplimiento y debido proceder de los "Cambios" y "Mejoras" solicitados. Referente a la justificación de haber aprobado estas modificaciones sin conocer los costos que cobraría el Consorcio por ejecutarlos, manifestó lo siguiente: *"Por tiempo y por estrategia de implementación, fue un acuerdo entre las partes. El consorcio corría un riesgo al realizar "Cambios" y "Mejoras" sin haberse pagado, pues lo que se tiene en todo momento es la expectativa de asegurarse dichos "Cambios" y "Mejoras" hasta después de la entrega de la Fase I."*

**e)** La tarifa por hora acordada entre las partes para los "Cambios" y "Mejoras" fue \$72,14; la cual incluye el costo de las distintas actividades que se necesitan para desarrollar el requerimiento, como son el análisis, diseño, desarrollo e implementación. A manera de referencia se indica que para el mantenimiento de las 2.000 horas estipuladas en el Ítem N° 6 del Objeto del Contrato, en el punto 9.10 del Cartel se establece una tarifa de \$48,00.

**f)** El jefe de la Dirección Tecnologías de la Información de la CNFL, manifestó una serie de argumentos técnicos para justificar la dificultad de cuestionar la cantidad de horas utilizadas en los "Cambios" y "Mejoras", según las horas de trabajo reportadas por el Consorcio.

**g)** Se observó que los respaldos de la documentación de los nuevos requerimientos en la funcionalidad de la aplicación comercial contratada fueron realizados en tres momentos del desarrollo de este Proyecto, según se indica a continuación:

**g.1** Un primer bloque constituido por las "Actas" de "Mesa de Ayuda" de la etapa de Pruebas de la Fase I, elaboradas en conjunto por los usuarios expertos y técnicos de CNFL, así como expertos del Consorcio que conformaban dicho grupo.

**g.2** Un segundo bloque basado en los “*FRC*” (Formulario de requerimientos del cliente), realizados en coordinación por ambas partes a partir de la etapa de Paralelo de la misma Fase (hasta abril de 2011).

**g.3** Un tercer bloque constituido por los “*FRC*” que se están ejecutando para la Fase II a partir de mayo de 2011.

**h)** Los montos por los conceptos citados que ha cobrado el Consorcio, han sido aprobados por la CNFL paulatinamente. Respecto de los requerimientos que la CNFL no ha autorizado, no se tiene la certeza de que eventualmente vuelvan a ser planteados.

De un total de 189 ajustes del primer bloque de “*Cambios*” y “*Mejoras*”, se ha revisado y aprobado lo correspondiente hasta el Acta N° 132, por lo que faltan 57 de efectuar dicha labor. El Director del Proyecto por CNFL manifestó que este trabajo no se ha realizado por falta de tiempo y recursos, debido a que la prioridad está constituida por el desarrollo normal de las actividades del Plan de Trabajo.

**i)** Se considera que el respaldo documental de lo actuado hasta la fecha sobre este tema es suficiente en relación con la responsabilidad de los distintos encargados (usuarios expertos y técnicos), en los diferentes momentos, sobre el análisis y acuerdo de los “*Cambios*” y “*Mejoras*” identificados.

**j)** En cuanto al detalle del ejercicio realizado para verificar que una nueva modificación solicitada no era parte de los requerimientos iniciales estipulados en el Cartel, se determinó que en el 100% de los documentos firmados por las partes involucradas la comprobación ha quedado de forma implícita y no explícita (como parte de la responsabilidad de los firmantes). En relación con el respaldo interno de los casos ya pagados, se observó que existe la evidencia requerida sobre el ejercicio mencionado.

**k)** Se puede concluir que la determinación de que un requerimiento nuevo solicitado no se encuentra estipulado en el Cartel, es compleja. El Cartel tenía un nivel de detalle y en la implementación de los requerimientos ese nivel se aumentó, a tal punto que algunos usuarios expertos han manifestado que en el Cartel se incluyó el “*Qué*” y en la implementación se ha discutido mucho sobre el “*Cómo*”, aunque también se ha aceptado que muchos “*Qué*” no se habían requerido. Es conveniente mencionar que se observó un proceso de mejora continua en el desarrollo de las diferentes etapas del Proyecto PROCOM.

**l)** En agosto de 2010 esta Auditoría Interna realizó una revisión de la brecha identificada entre los requerimientos estipulados en el Cartel y lo que se estaba

implementando en la etapa de Pruebas para el Flujo “*Solicitud de Servicio Nuevo Monofásico*”, para lo cual se recopiló los argumentos de las partes involucradas para cada una de las etapas del proyecto desde el Cartel hasta las Pruebas. En esa ocasión no se determinaron hallazgos en cuanto a la interpretación de los requerimientos de funcionalidad de la aplicación comercial contratada para este Flujo (la muestra en este caso fue 1 de 51 procesos posibles).

Considerando las situaciones comentadas en los puntos anteriores de esta nota; los requerimientos que no han sido aprobados por la CNFL a la fecha; lo manifestado por el jefe de la Dirección Tecnologías de la Información en cuanto al tiempo necesario para ejecutar los nuevos requerimientos por parte del Consorcio; así como que no ha concluido la Fase II, que se encuentra pendiente el desarrollo de la Fase III del Proyecto citado y que también se han efectuado pagos por concepto de ajustes de precios en Licencias de Software; no se omite advertir sobre lo indicado en el artículo N°4 del Reglamento de Refrendos de la Contraloría General de la República, del cual el contrato del presente Proyecto fue objeto.

En ese sentido, esta Auditoría Interna estima oportuno señalar la conveniencia de que la Administración lleve a cabo las gestiones pertinentes para la implementación de los mecanismos de control que correspondan; orientados a regular los costos no planificados e incurridos en el Proyecto, de manera que se minimicen los riesgos que se podrían derivar de esta situación.

### ***ACTIVIDAD: estudio especial***

#### **3.1.5.1 AUD-098 enviado el 17 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *seguridad física y lógica de la información electrónica (en esta oportunidad se evaluó la aplicación de la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001)*

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Como complemento de la nota AUD-131 del 07-04-11, le comunicamos que en el documento adjunto se incluye información referente a los aspectos que habían quedado pendientes en relación con la administración del sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA), según lo establecido en la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001). En ese sentido, para cada objetivo de control se presentan las acciones realizadas para su cumplimiento.

## **OBSERVACIONES**

### **1. ORGANIZACION DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

#### **A) Organización interna**

...

*b) Se deben definir claramente todas las responsabilidades de seguridad de la información.*

#### **Situación comentada con la DTI**

El Ing. Billy Chavarría E. es el encargado de la seguridad de la información del sistema Gestión de Procesos Administrativos (en adelante GPA). No obstante, las funciones y responsabilidades no se encuentran definidas por escrito.

#### **Acciones a realizar**

Se confeccionará un documento que comprenda las funciones y responsabilidades que le corresponde realizar al administrador del sistema.

#### **Acción realizada**

**El documento que contiene las funciones y responsabilidades del administrador del GPA, se encuentra a nivel de borrador y actualmente está en proceso de revisión y aprobación por parte de las instancias respectivas. Una vez llevada a cabo esta labor, será divulgado a los funcionarios de la Auditoría Interna para lo que corresponda.**

...

### **4. SEGURIDAD FISICA Y DEL AMBIENTE**

#### **A) AREAS SEGURAS**

...

*d) Se debe diseñar y aplicar medios de protección física contra daños por incendio, inundación, terremoto, explosión, disturbios civiles, y otras formas de desastre natural o artificial.*

#### **Situación comentada con la DTI**

El edificio en el que se encuentra la sala de servidores está construido con materiales retardantes del fuego. No cuenta con detectores de humo ni de aspersores automáticos, pero existen extintores instalados cerca de la entrada de la sala de servidores. Por estar en una segunda planta, el riesgo por inundación es mínimo. Cerca de la sala de servidores no se mantiene

almacenado material inflamable o explosivo. Por su ubicación dentro del edificio, la sala de servidores se encuentra aislada de cualquier disturbio civil. Sin embargo, ante cualquier eventualidad, en otro edificio se cuenta con un respaldo, tanto de motor de la base de datos como de las bases de datos que se utilizan, lo que permitiría restablecer el servicio en un tiempo prudencial.

### **Acciones a realizar**

Se documentará lo indicado en la situación comentada con la DTI y se solicita la instalación de detectores de humo y aspersores automáticos.

### **Acción realizada**

**Las situaciones comentadas con la DTI fueron documentadas. Referente a la instalación de los detectores de humo, se le consultó al Departamento Investigación y Seguridad la posibilidad de atender este requerimiento, sobre lo cual en el correo electrónico del 10-11-11, el encargado de la Sala de Monitoreo comunicó lo siguiente:**

*“Dentro de las proyecciones para el año entrante en materia de seguridad tecnológica se tiene la instalación de una alarma contra incendio, lo que incluye sensores de humo en los cuatro niveles del Edificio, así como la instalación de estaciones manuales con luz estroboscópica de igual manera en los cuatro niveles. Sin embargo estamos teniendo problemas con la asignación de presupuesto para poder continuar con la instalación de estos dispositivos. Estamos trabajando en una justificación dirigida a la Gerencia General para que nos ayuden con la asignación de recursos para poder seguir brindándoles un servicio de calidad a nuestros usuarios”.*

...

## **6. CONTROL DE ACCESO**

...

### **C) Responsabilidades del usuario**

*a) Se debe exigir a los usuarios el cumplimiento de buenas prácticas de seguridad en la selección y uso de las contraseñas.*

### **Situación comentada con la DTI**

Los usuarios están conscientes de la importancia del cambio frecuente de las claves.

### **Acciones a realizar**

Se emitirá periódicamente un recordatorio del procedimiento para el cambio de las claves en el sistema.



**Acción realizada**

Se preparó una guía que incluye las indicaciones para cambiar la clave de acceso al GPA. Este documento se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte de las instancias correspondientes. Asimismo, mediante el correo electrónico del 02-11-11, se hizo del conocimiento de los funcionarios de la Auditoría Interna dicha información.

*b) Los usuarios deben asegurarse de que a los equipos desatendidos se les da protección apropiada.*

**Situación comentada con la DTI**

El sistema operativo controla los equipos desatendidos. Los usuarios saben cómo configurar esta facilidad, para que la pantalla se bloquee automáticamente cuando están ausentes.

**Acciones a realizar**

Se enviará un recordatorio de cómo realizar esta configuración.

**Acciones a realizar**

En el punto 4) de la guía con las indicaciones para efectuar los cambios de clave en el GPA, se incluyó el recordatorio de como bloquear el equipo cuando este se encuentre desatendido.

...

## ***3.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES***

### **3.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES**

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las medidas que se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 36 recomendaciones formuladas, 25 habían sido atendidas (70%), 8 estaban en ese proceso (22%) y 3 se encontraban pendientes de aplicar (8%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados efectúen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

*"Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa.*

*...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."*

*"Artículo 41. Sanciones administrativas.*

*Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:*

- a) Amonestación escrita.*
- b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.*
- c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...*
- d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."*

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que se encontraban en proceso y pendientes de aplicar. No se omite mencionar que estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado de dichas recomendaciones.

### **3.2.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION**

#### **3.2.1.1 AUD-062 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (SIRH)

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

**Resultados obtenidos:** de 3 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

#### **OBSERVACIONES**

...

#### **B) UTILIZACION DE LOS RECURSOS**

Mediante la revisión de documentación suministrada por la Sección Sistemas Gerenciales (área que brinda el soporte técnico del SIRH), se determinó que el Módulo de Capacitación se ha rediseñado en varias ocasiones y se han efectuado mantenimientos solicitados por la Sección Capacitación, según las necesidades de esta dependencia. No obstante, mediante consultas realizadas a la base de datos en coordinación con la analista programadora encargada de este proceso, se comprobó que este módulo no se utiliza en su totalidad.

La jefatura de la Sección Capacitación el 27-06-11 manifestó lo siguiente:

*"...el módulo se está utilizando para tramitar los cursos para el SGI, sin embargo se está planificando un proyecto denominado "Actualización Manual de Puestos" a través del cual se descentralizará algunos procesos del módulo capacitación que a la fecha no se utilizan de esta manera como es el sub-proceso Solicitudes de Capacitación, se estima iniciar aproximadamente en el segundo semestre de este año. El módulo y sus facilidades se están aprovechando hasta ahora debido a la limitación de recursos de la Sección, el cual se requiere para alimentar la base de datos"*

El aspecto mencionado dificulta cumplir el objetivo para el cual fue diseñado el módulo citado, tales como agilizar y mejorar las actividades de planificación y seguimiento de las capacitaciones que se desarrollan a nivel interno y externo por parte de las dependencias usuarias del sistema.

...

#### **RECOMENDACION**

Girar las instrucciones que correspondan, para que la administración del SIRH utilice el Módulo de Capacitación en su totalidad. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente analizar la viabilidad de contar con los recursos necesarios para incorporar la información requerida en la base de datos del sistema.

#### **RESPUESTA**

En la nota 2601-0289 del 18-08-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>"a) La Sección de Capacitación designará a un funcionario que será el responsable directo de la implementación total del módulo de Capacitación.</i>	<i>Jefe de Sección Capacitación</i>	<i>1 mes</i>
<i>b) El responsable designado en la acción anterior, realizará la planificación para la implementación completa del módulo de capacitación, contemplando todos los aspectos necesarios.</i>	<i>Funcionario responsable de la implementación designado por Sección de Capacitación</i>	<i>Segundo semestre del 2011 y primer semestre del 2012."</i>

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

**Mediante el correo electrónico del 31-08-11, la jefatura de la Sección Capacitación le comunicó al jefe de la Dirección Recursos Humanos lo siguiente:**

*“Le informo que a partir del día de hoy la Lic. Sandra Espinoza Quesada, lidera el proyecto de descentralización de solicitudes de Capacitación (sustitución electrónica de la F-173), ya estamos en la etapa de planificación de la implementación del módulo. Aclaro que la Lic. Espinoza no se encuentra trabajando sola en dicho proyecto, ya que la Sección está involucrada por completo en la implementación del mismo.”*

**Asimismo, se corroboró que el documento denominado "Planificación del Proyecto Descentralización de la F173", contiene las actividades, plazos y responsables de la implementación del módulo citado.**

### **3.2.1.2 AUD-066 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (SAAD)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

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

#### **OBSERVACIONES**

##### **SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Mediante el memorando DTI-61 del 21-05-09, la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (en adelante DTI) le solicitó al jefe de la Dirección Distribución que formalizara la asignación de la responsabilidad de la seguridad física y lógica de la información electrónica bajo su ámbito de acción, a la persona que estimara pertinente; así como también el cumplimiento de lo establecido en la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001: 2005). Al respecto, se determinó que el primer requerimiento fue respondido mediante la nota DD-131 del 22-06-09, pero en la DTI no se ejecutó el monitoreo que permitiera verificar la atención del último aspecto citado.

El encargado de esta labor en el Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la DTI, manifestó que actualmente se encuentran en proceso de implementar la norma a nivel interno de la DTI.

La situación comentada ocasiona que el administrador del SAAD no haya aplicado los objetivos de control definidos en la Norma ISO citada, los cuales se relacionan con la responsabilidad y el alcance de las funciones en materia de seguridad física y lógica de la información bajo su ámbito de acción.

...

**RECOMENDACION**

2) Establecer un mecanismo de control para monitorear que las dependencias que utilizan infraestructura y sistemas de información descentralizados, atiendan la norma ISO citada.

**RESPUESTA**

En la nota DTI-048 del 02-05-11 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p><i>La Dirección de Tecnologías de Información en su función rectora de la seguridad de la información, desarrollo una herramienta de evaluación llamada “Cuestionario de Evaluación de los Sistemas de Información Descentralizados con la NORMA ISO 27001”.(ver Anexo 1) Dicha herramienta, se aplicará primero a la Dirección de Distribución, propiamente en el Sistema de Información SAAD.</i></p> <p><i>Por tratarse de un mecanismo nuevo, una vez aplicada la evaluación y con la experiencia adquirida, se procederá a su correspondiente depuración, para luego implementarla en la gestión de seguridad de los otros sistemas descentralizados. De esta forma se pretende establecer controles para monitorear las dependencias que utilizan infraestructura y sistemas de información descentralizados.</i></p>	<p>Oscar Cavallini Corrales</p>	<p>6 meses a partir del 2 de mayo del 2011.</p>

**SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)**

**Un funcionario del Área Gestión Administrativa Técnica de Apoyo de la DTI (Sr. Luis Benavides A.), el 16-12-11 manifestó lo siguiente:**

*“...Se esperarán los resultados obtenidos en relación con la administración del SAAD para actualizar y ajustar la herramienta (Cuestionario de Evaluación de los Sistemas de Información Descentralizados con la NORMA ISO 27001) y aplicarla a los sistemas descentralizados. Se espera realizar esta labor en mayo del 2012”.*

**3.2.1.3 AUD-073 enviado el 03 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (SIAPRO)

**DIRIGIDO:** Sección Almacén

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

#### **3.2.1.4 AUD-0074 enviado el 03 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administrar las tecnologías de información y comunicaciones (gestión de teletrabajo)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### **3.2.2 AREA COMERCIAL**

#### **3.2.2.1 AUD-063 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** gestión de teletrabajo (atención al cliente)

**DIRIGIDO:** Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano

**Resultados obtenidos:** de 8 recomendaciones formuladas, 4 fueron atendidas, 2 están en ese proceso y 2 se encuentran pendientes.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) CENTRO DE TRABAJO**

El centro de trabajo que utilizan las funcionarias de la Sección Servicios en Línea (Mónica Batista Salazar, Marjorie Delgado Cedeño y Jackeline Otárola Jiménez), se encuentra ubicado en un dormitorio de la residencia de esas personas.

Esta situación se origina porque no existe un documento formal que comprenda las características recomendadas por la Sección Salud Ocupacional, en relación con el acondicionamiento del espacio físico que deben usar los funcionarios que laboran en la modalidad de teletrabajo. Además, no se está aplicando lo que establecen el inciso c) punto 2 del Anexo N°1 "*Requisitos de Ingreso a Programa Empresarial de Teletrabajo*" y el inciso b), artículo N°19, capítulo V "*Responsabilidades de los teletrabajadores*" de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo (en adelante Normas).

Al respecto, la coordinadora de este programa (en adelante Coordinadora) el 03-06-11 manifestó lo siguiente:

*"...Salud Ocupacional este año y el pasado realizaron visitas a los teletrabajadores, asimismo se han efectuado reuniones pero no se ha suministrado un documento con las especificaciones técnicas del lugar de trabajo de los teletrabajadores, el documento que se elaboró en coordinación con el ICE denominado "Seguridad y Salud Programa Empresarial de Teletrabajo" es el que se suministra a los mismos".*



Mediante el correo electrónico del 07-07-11, la Coordinadora también comunicó lo siguiente:

*"...Como condición para los tele trabajadores esta lo dispuesto en el contrato de teletrabajo, cláusula 7, punto 1. Como se indica, dicha cláusula, no limita que dicho espacio sea parte del dormitorio, por lo que cualquier lugar que cumpla las condiciones físico-ergonómicas, se considera apropiado para Teletrabajar. Si bien es cierto, existen condiciones ideales para Teletrabajo, difícilmente se podría exigir a los teletrabajadores, requerimientos que, por su costo y beneficio no es posible cumplir (ejemplo una oficina), y que inclusive dentro de sus centros de trabajo, la CNFL a podido cumplir con las recomendaciones ideales emitidas por salud Ocupacional..."*

La omisión de aspectos básicos de seguridad podría comprometer la seguridad relacionada con la integridad de la información. Además, podría resultar afectada la salud física, mental y social de los teletrabajadores.

...

#### **RECOMENDACION**

2) Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que se aplique lo establecido en el inciso b), artículo N° 19 del capítulo V de las Normas. Es conveniente coordinar con la Sección Salud Ocupacional, la emisión de un documento formal con recomendaciones de las características que deben reunir los espacios físicos que utilizan las personas que laboran en esta modalidad.

#### **RESPUESTA**

En la nota PT-073 del 07-07-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Se solicitará a la Sección Salud Ocupacional la emisión de un documento formal que contemple las condiciones mínima con las que deben contar los espacios físicos en donde se ubicaran las estaciones de trabajo en las casas de habitación.</i>	<i>Comisión de Teletrabajo Sección Salud Ocupacional</i>	<i>Diciembre 2011</i>

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

Mediante la nota PT-071 del 07-07-11, la Coordinadora le solicitó a la jefatura de la Sección Salud Ocupacional que preparara un documento formal con las condiciones mínimas que debe reunir el centro de teletrabajo. Sin embargo, a la fecha de este seguimiento no se había emitido la respuesta requerida. Debido a esta situación, no se habían girado instrucciones a los funcionarios respectivos para que aplicaran lo establecido en el inciso b), artículo N° 19 del capítulo V de las Normas.

### RECOMENDACION

3) Con base en el documento que confeccione la Sección Salud Ocupacional, determinar si las características emitidas se encuentran contempladas en el documento “Seguridad y Salud Programa Empresarial de Teletrabajo” que se le suministra a los funcionarios correspondientes. En caso contrario, es conveniente actualizar dicho documento.

### RESPUESTA

En la nota PT-073 del 07-07-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Una vez se cuente con el documento formal emitido por la Sección Salud Ocupacional sobre las condiciones mínimas con las que deben contar las estaciones de trabajo ubicadas en las casas de habitación, se procederá a modificar el documento "Seguridad y Salud Programa Empresarial de Teletrabajo".</i>	<i>Programa Empresarial de Teletrabajo</i>	<i>Febrero 2012</i>

### SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Una funcionaria del Programa Permanente de Teletrabajo (Yhuly Fernández M.), el 26-01-12 comunicó que los aspectos planteados en la recomendación no habían sido atendidos, porque la Sección Salud Ocupacional no ha definido las condiciones que debe reunir el centro de teletrabajo. Dicha funcionaria también manifestó que realizará el seguimiento de la solicitud formulada mediante la nota PT-071 del 07-07-11.

*Nota: el plazo definido por la administración para implementar esta recomendación no ha vencido.*

...

### C) PERFIL PSICO-SOCIO-LABORAL

En el caso de un funcionario de la Sección Administración de Sistemas, no se cumplió el requisito relacionado con el perfil psico-socio-laboral que establece la Dirección Recursos Humanos para ingresar a la modalidad de teletrabajo. Tampoco se observó algún documento con el análisis llevado a cabo para justificar esa situación.

La situación comentada se presenta porque no se aplicó lo establecido en el inciso b) del punto 2, Anexo 1 “Requisitos de Ingreso al Programa Empresarial de Teletrabajo” de las Normas. Al respecto, mediante el correo electrónico del 08-06-11 la Coordinadora comunicó lo siguiente:

*“...Para el caso de Mario Velásquez, se realizó antes de su ingreso a la modalidad una reunión en donde participaron miembros de la Comisión de Teletrabajo, las jefaturas del señor Velásquez y la Psicóloga que evaluó al señor Velásquez. En dicha reunión se analizó la conveniencia de permitir al Señor Velásquez teletrabajar, tomando como principal aspecto su discapacidad y los beneficios a su salud que podría suministrarle la modalidad de teletrabajo, tomando en cuenta que una de las principales fuentes de estrés era precisamente el desplazamiento y sus dificultades de movilidad.*

*Luego de tomar la decisión y durante el proyecto piloto, así como en los períodos siguientes, se valoró el desempeño del señor Velásquez, así como las evaluaciones del desempeño tanto de él como de su jefatura.*

*Podemos tomar como ejemplo las evaluaciones de los primeros cinco meses de este año, las cuales reflejan que el señor Velásquez mantiene evaluaciones de desempeño con promedios de calificación de 97%, de igual forma los promedios de satisfacción del teletrabajador y de su jefatura, alcanzan el 83% promedio respectivamente.*

*Con estos resultados y las retroalimentaciones que hemos recibido tanto del teletrabajador como de su jefatura en cuanto a los beneficios que le ha significado al señor Velásquez, no se ha considerado necesario retirarlo de la modalidad, pues por el contrario su salud ha sido uno de los aspectos que se han visto más beneficiados, repercutiendo esto directamente en su desempeño...”*

El aspecto indicado dificulta determinar los riesgos psicosociales que se pueden presentar en la ejecución del trabajo, las consecuencias negativas y positivas a nivel individual de los funcionarios que laboran bajo esta modalidad y en consecuencia, podría afectar los resultados esperados.

...

#### **RECOMENDACION**

Girar las instrucciones que correspondan, para que en futuros ingresos de funcionarios a esta modalidad de laborar, se atienda lo establecido en el inciso b) punto 2 del Anexo N°1 de las Normas. En caso contrario, es necesario que en el expediente respectivo se incluya la documentación que justifique las razones por las cuales no se aplicó el requisito citado.

#### **RESPUESTA**

En la nota PT-073 del 07-07-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>Se procederá realizar una modificación a la Normativa, con el fin de indicar que en caso de que el funcionario incumpla con el perfil psico-socio-laboral, la Comisión de Teletrabajo deberá realizar un análisis detallado del caso con el fin de valorar el ingreso a la modalidad dejando documentada la justificación correspondiente en caso de que se apruebe el ingreso a la modalidad.</i>	<i>Comisión de teletrabajo</i>	<i>Diciembre 2011</i>

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

**Se corroboró que a los funcionarios que se han incorporado a esta modalidad de trabajo, se les aplicó lo establecido en el inciso b) punto 2 del Anexo N°1 de las Normas. Cabe mencionar que mediante el correo electrónico del 29-07-11, la Gerencia comunicó que el Programa Empresarial de Teletrabajo fue asumido por el Departamento Dotación y Remuneración de Recurso Humano a partir de 01-08-11. En ese sentido, se comprobó que dicha dependencia se encuentra revisando las “Normas para el Programa Permanente de Teletrabajo”, para emitir las directrices correspondientes a su implantación.**

#### **D) IMPLEMENTACION DEL SEVRI**

El Programa Empresarial de Teletrabajo en coordinación con Gestión Estratégica, está llevando a cabo la implementación del SEVRI. Al respecto, se determinó que se han identificado los riesgos, controles y responsables de los procesos; así como las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (plan de tratamiento). No obstante, se comprobó que estos documentos no han sido aprobados formalmente y en consecuencia, las acciones establecidas en los planes de tratamiento no han sido aplicadas.

El 26-01-11 la Coordinadora manifestó lo siguiente:

*“...En relación con la identificación de riesgos del Programa Empresarial de Teletrabajo se dispone de un documento en el cual se incluyen los riesgos asociados a esta actividad, así como el plan de tratamiento respectivo. Este documento es un borrador que se está revisando con la Licda. Eugenia Monge...”*

Asimismo, la coordinadora del SEVRI en el correo electrónico del 11-02-11 comunicó lo siguiente:

*“...Les informó que del Programa Empresarial de Teletrabajo, la Lic. Yhuly Fernández Mora me ha solicitado los instrumentos y la guía necesaria para realizar la identificación, analizar y tratar los riesgos orientados en esta actividad en el Programa Empresarial de Teletrabajo ha estado trabajando y actualmente cuentan con un*

*borrador al respecto. El día de ayer me reuní con ella, de la lluvia de ideas que generaron, se revisó y ajustaron los riesgos relevantes que se les puede hacer presente en sus actividades, le explique las actividades siguientes para que continúe aplicando los criterios establecidos en el modelo del SEVRI y de necesitar mi ayuda al respecto me lo comunicarán...”.*

La valoración de los riesgos es un componente fundamental de todo sistema de control interno, por lo que la situación comentada podría dificultar la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a las condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos identificados. Además, podría ocasionar que no se logren los objetivos definidos para cada proceso.

...

#### **RECOMENDACION**

Realizar las acciones necesarias para que los documentos relacionados con la implementación del SEVRI en el Programa Empresarial de Teletrabajo, sean aprobados y oficializados por las instancias correspondientes. Asimismo, es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que las acciones incluidas en el “*plan de tratamiento*”, sean atendidas en el plazo establecido.

#### **RESPUESTA**

En la nota PT-073 del 07-07-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Se coordinará con Gestión Estratégica específicamente con la persona encargada de administrar el SEVRI para la revisión final de la documentación de detección de riesgos del Programa Empresarial de Teletrabajo, así como la incorporación de esta dependencia al Sistema de Evaluación de Riesgos Institucionales.</i>	<i>Programa Empresarial de teletrabajo</i>	<i>Agosto 2011</i>

#### **SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)**

**Los aspectos planteados en la recomendación no han sido atendidos. Mediante el correo electrónico del 13-01-12, una funcionaria del Programa Permanente de Teletrabajo manifestó lo siguiente:**

*“Le indico que a partir del 01 de agosto el Programa fue trasladado al Departamento de Dotación y Remuneración, por lo que luego de toda una revisión, análisis y modificación del proceso que realizamos, se determinó que se analizaría con Gestión Estratégica la incorporación del mismo dentro del Plan SEVRI del Departamento. Por*

*tanto dicha acción continúa pendiente y será retomada en el primer semestre del presente año.*

**3.2.2.2 AUD-078 enviado el 09 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** atención al cliente (gestión de teletrabajo)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

**3.2.2.3 AUD-079 enviado el 09 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** gestión de teletrabajo (atención al cliente)

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

**3.2.2.4 AUD-080 enviado el 09 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (ARESEP-RCR-432)

**DIRIGIDO:** Departamento Consumidores

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

**3.2.2.5 AUD-091 enviado el 15 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administración de sistemas de medición (Departamento Servicios Técnicos)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** de 5 recomendaciones formuladas, 3 se encuentran en proceso de aplicación y 2 están pendientes.

**OBSERVACIONES**

**A) ADMINISTRACION DE PROYECTOS**

Mediante la revisión de aspectos relacionados con varios proyectos a cargo del Departamento Servicios Técnicos (en adelante DST), se determinaron las siguientes situaciones:

### **A.1 CALIDAD DE LA ENERGIA ELECTRICA**

La meta establecida en el Plan Acción Empresarial (en adelante PAE) de la Dirección Comercial, para este proyecto que se denomina *Medición de la calidad de energía eléctrica a clientes de media tensión*, consiste en instalar 95 unidades en el 2009 y 50 en el 2010. Para cumplir esta actividad, se adquirieron 245 medidores (95 en el 2008, 50 en el 2009 y 100 en el 2010).

En el documento citado, como problema a resolver o justificación de este proyecto, se indica lo siguiente:

*“...En cumplimiento a la solicitud de la ARESEP, según gaceta del 22 de enero 2009, en la tarifa de Media Tensión, se exige la presentación de un reporte al cliente sobre el tiempo total de interrupción del servicio y cumplimiento de niveles de tensión y los niveles de armónicos en tensión y corriente. Así como eventos reportados como sobretensiones y huecos de tensión junto con la gráfica SEMI o F47-0706...”.*

Al respecto, se determinó que al 19-01-11 se habían instalado únicamente 47 de estos equipos. Además, no fue suministrado un informe que comprenda los aspectos que ocasionaron que no se aprovechara la totalidad de estas unidades, así como el estado actual del proyecto.

El coordinador del proyecto manifestó que en la etapa inicial del plan piloto se presentaron problemas técnicos, los cuales debían solucionarse antes de llevar a cabo la instalación de estos medidores. Asimismo, no se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración, referida a la preparación de informes sobre el tema señalado.

La situación comentada ocasiona el incumplimiento de lo establecido por la ARESEP en La Gaceta del 22-01-09, en relación con la tarifa de media tensión.

### **A.2 LECTURA Y DESCONEXION REMOTA RESIDENCIAL**

En la Sucursal Central se instalaron 1420 equipos de medición con interrogación remota, sobre lo cual se determinó que para desconectarlos no se utiliza esta tecnología (la labor se realiza de forma manual). Tampoco fue suministrado un informe que justifique dicha situación, así como el estado actual del proyecto.

En el PAE de la Dirección Comercial, como problema a resolver o justificación de este proyecto denominado *Sistema de lectura y desconexión remota residencial*, se indica lo siguiente:

*“El alto grado de concentración de clientes con bajos ingresos, aunado a la peligrosidad de las zonas, contribuye al aumento del grado de morosidad en el pago y a la proliferación de los hurtos de energía, ocasionando pérdidas económicas a la empresa*

*y riesgo laboral para los funcionarios encargado de ejecutar los procesos de lectura y desconexión de los servicios.”*

Los funcionarios responsables del proyecto en la sucursal citada, comunicaron que no han recibido instrucciones formales por parte de la Administración para realizar la desconexión de forma remota. Asimismo, el jefe de la Sección Administración de la Energía (en adelante SAE), comunicó que las desconexiones no son efectuadas porque consideran que esto podría afectar la imagen institucional. Asimismo, no se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración, referida a la preparación de informes sobre el tema señalado.

La situación comentada no facilita al aprovechamiento de los recursos disponibles, para ejecutar la desconexión remota en los servicios que cuentan con estos medidores. Además, el proyecto no está contribuyendo a resolver el aumento del grado de morosidad según se estableció en el PAE; pues al 25-01-11 los clientes de estos servicios tienen 627 facturas pendientes de pago, por un monto superior a ¢42 millones.

### **A.3 MEDIDORES QUAD LOGIC CONTROLS**

En el memorando DST-235 del 01-10-10, la jefatura del DST suministró información sobre la adquisición de 3314 medidores tipo Quad Logic Controls, en la que se observa que el costo de los mismos fue \$1.870.692,00. Estos equipos fueron asignados a los siguientes proyectos:

#### **a) PROYECTO MEDICION INTERNA**

Para este proyecto se asignaron 520 unidades, pero actualmente solo se encuentran instalados 2 de esos equipos (el resto está almacenado), que son utilizados para controlar la medición interna en edificios de la CNFL. Tampoco fue suministrado un informe formal sobre el estado de este proyecto.

La jefatura del DST manifestó que la situación comentada se presenta porque el proyecto fue trasladado al Departamento Eficiencia Energética (en adelante DEE). Sin embargo, no se brindó la información que respalde esa decisión. Asimismo, el 22-09-10 el jefe del DEE comunicó que todos los equipos utilizados en este proyecto fueron retirados de las industrias y se entregaron al DST. Tampoco se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración referida a la preparación de informes sobre esta actividad.

#### **b) PROYECTO CLIENTES CONCENTRADOS**

Como parte de la ejecución de este proyecto se instalaron 1620 unidades, pero 224 de ellas no tienen ningún cliente asignado y por consiguiente, no se están



aprovechando. Al respecto, no fue suministrada documentación que justifique esta situación, ni tampoco un informe sobre el estado actual de este proyecto.

Referente a los medidores adquiridos para los dos proyectos citados en los puntos a) y b), se determinó que existen 1570 equipos almacenados, de los cuales no fue suministrada una propuesta formal de cómo serán utilizados. Además, no se tiene evidencia documental de la ubicación de 122 unidades.

La jefatura de la SAE manifestó que la situación comentada se presenta porque estos medidores son de la categoría “Familia 4”, los cuales se instalan en “mini closets de 8 medidores cada uno” y por lo tanto, en ocasiones algunos de ellos no son aprovechados. Tampoco se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración, referida a la preparación de informes.

La situación comentada implica un uso inadecuado de bienes adquiridos por la CNFL, pues del total de medidores comprados con un costo significativo y desde hace varios años, 47% se mantienen en bodegas.

Asimismo, el no disponer de informes sobre el estado de los proyectos citados en los puntos A.1, A.2 y A.3, podría ocasionar que no se realice una adecuada toma de decisiones y que los niveles superiores no se enteren de asuntos importantes relacionados con la administración y ejecución de estos proyectos. Además, se dificulta determinar si los recursos de la CNFL se utilizan eficientemente y se encauzan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos los bienes respectivos.

...

#### **RECOMENDACION**

1) Preparar un documento que comprenda las justificaciones que ocasionaron las situaciones mencionadas en los puntos A.1, A.2 y A.3 de esta observación. Entre otros aspectos, es conveniente que en dicho documento se indiquen las acciones que serán realizadas para subsanar los asuntos citados en estos puntos.

#### **RESPUESTA**

En la nota 4001-066 del 26-05-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Elaborar un Informe que contempla las justificaciones del punto A.1.) Proyecto de Calidad de Energía</i>	<i>Ing. Walter Montero Amador</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 1</i>
<i>Realizar un análisis del total de mediciones</i>	<i>Ing. Alfonso</i>	<i>17/06/2011</i>

<i>restantes por instalar para el Proyecto de Calidad de la Energía, el estado en el que se encuentran los sistemas de medición y el inventario de las unidades disponibles en bodega.</i>	<i>Valverde Madriz</i>	
<i>Elaborar un cronograma con las actividades propuestas para la instalación de los medidores el Proyecto de Calidad de la Energía tomando en cuenta su estado actual.</i>	<i>Ing. Alfonso Valverde Madriz</i>	<i>17/06/2011</i>
<i>Elaborar un Informe que contempla las justificaciones del punto A.2.) Proyecto de Lectura y Desconexión Remota Residencial</i>	<i>Ing. Jason Meza Alvarado</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 2</i>
<i>Sobre el proyecto de medidores Quad Logic Controls (Medición Interna), se solicitó al Depto. de Eficiencia Energética mediante memorando 4321-069-11, que cuando realice la entrega de componentes o partes se le informe formalmente por una nota de las cantidades entregadas y el estado de los mismos .</i>	<i>Ing. José Andrés Ruíz Solano, Jefe a.i. Sección Laboratorio de Medidores quien sustituyó al Ing. Rodrigo Espinosa Porras (16 al 20 de mayo 2011).</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 3</i>
<i>Sobre el proyecto de medidores Quad Logic Controls (Medición Interna), se solicitó al Depto. de Eficiencia Energética mediante memorando para que se sirva brindar una lista de los materiales retirados en el Almacén Anonos desde el traslado a DEE. Ver consecutivo 4321-070-11.</i>	<i>Ing. José Andrés Ruíz Solano, Jefe a.i. Sección Laboratorio de Medidores quien sustituyó al Ing. Rodrigo Espinosa Porras (16 al 20 de mayo 2011).</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 3</i>
<i>Sobre el proyecto de medidores Quad Logic Controls (Clientes Concentrados), se realizará un análisis del inventario actual del proyecto, con el fin de corroborar si dichos medidores se han utilizado a la fecha. Lo anterior, según datos del encargado de administración y control de la facturación de QLC, que indica que estos medidores y complementos se están utilizando a la fecha, con el objetivo de comprobar la optimización de los recursos y recomendaciones que se pueden aplicar.</i>	<i>Ing. Alfonso Valverde Madrid</i>	<i>15/07/2011</i>

*Nota: El Departamento de Servicios Técnicos (DST) no podrá remitir las justificaciones del punto A.3, inciso a) debido a que se carece de una directriz formal de la entrega del proyecto de medición interna del Departamento de Eficiencia Energética (DEE) al DST, ya que dicha instrucción fue verbal y no se tiene registro del seguimiento del proyecto. Por tanto, con el fin de corroborar con exactitud de lo entregado al DST en su bodega se le solicitó mediante memorando DST-4321-069-11 al Departamento de Eficiencia Energética de lo actuado a la fecha. Por otra parte, se le solicita también que se remita una lista de los materiales retirados desde que se efectuó el traslado a DEE. Todo lo anterior, con el fin de consolidar nuestros registros de rotación de inventario conforme a lo instalado o retirado por el DST.”*

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

**Mediante la revisión de información relacionada con los aspectos planteados en la recomendación, se determinaron las siguientes situaciones:**

#### **A.1 CALIDAD DE LA ENERGIA ELECTRICA**

**En el anexo N° 1 que se incluyó en la respuesta emitida por la Administración para atender las recomendaciones comunicadas mediante la nota AUD-149, se detallan las justificaciones por las cuales no han sido instalados todos los medidores adquiridos para este proyecto. Sin embargo, no se suministró evidencia de que las siguientes acciones indicadas en la respuesta, hubieran sido efectuadas:**

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>Realizar un análisis del total de mediciones restantes por instalar para el Proyecto de Calidad de la Energía, el estado en el que se encuentran los sistemas de medición y el inventario de las unidades disponibles en bodega.</i>	<i>Ing. Alfonso Valverde Madriz</i>	<i>17/06/2011</i>
<i>Elaborar un cronograma con las actividades propuestas para la instalación de los medidores el Proyecto de Calidad de la Energía tomando en cuenta su estado actual.</i>	<i>Ing. Alfonso Valverde Madriz</i>	<i>17/06/2011</i>

#### **A.2 LECTURA Y DESCONEXION REMOTA RESIDENCIAL**

**En el anexo N° 2 que se incluyó en la respuesta emitida por la Administración para atender las recomendaciones comunicadas mediante la nota AUD-149, se indica la justificación que ocasiona que la desconexión de los medidores instalados por la Sucursal Central, no se efectúe en forma remota. En ese documento también se detallan las acciones requeridas para ejecutar esta actividad. Sin embargo, se corroboró que el 06-02-12 dichas acciones no habían sido implementadas.**

### **A.3 MEDIDORES QUAD LOGIC CONTROLS**

#### **a) PROYECTO MEDICION INTERNA**

No fue suministrado un documento que evidencie la ejecución de las acciones que fueron solicitadas por la jefatura de la Dirección Comercial al jefe de la Sección Laboratorio de Medidores, para atender los aspectos planteados en la recomendación. Tampoco se suministró evidencia de que las acciones comunicadas en la respuesta para subsanar los aspectos citados en la observación, hubieran sido llevadas a cabo.

#### **b) PROYECTO CLIENTES CONCENTRADOS**

No fue suministrado un documento que evidencie la ejecución de las acciones que fueron solicitadas por la jefatura de la Dirección Comercial al jefe de la Sección Administración de la Energía, para atender los aspectos planteados en la recomendación. Tampoco se suministró evidencia de que las acciones comunicadas en la respuesta para subsanar los aspectos citados en la observación, hubieran sido llevadas a cabo.

### **RECOMENDACION**

2) Elaborar un informe sobre el estado actual de los proyectos mencionados en los puntos A.1, A.2 y A.3 de esta observación, según corresponda. Entre otros aspectos, es conveniente que en este documento se incluyan asuntos relacionados con las acciones que serán llevadas a cabo para lograr la conclusión de cada proyecto, así como para cumplir los objetivos por los cuales fueron adquiridos los recursos respectivos.

### **RESPUESTA**

En la nota 4001-066 del 26-05-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Elaborar un Informe del estado actual del proyecto A.1.) Proyecto de Calidad de Energía</i>	<i>Ing. Walter Montero Amador</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 1</i>
<i>Elaborar un Informe del estado actual del proyecto A.2.) Proyecto de Lectura y Desconexión Remota Residencial</i>	<i>Ing. Jason Meza Alvarado</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 2</i>
<i>Dar seguimiento a los resultados de lo gestionado en la recomendación A) Administración de Proyectos, según punto A.3, incisos a y b. Con el fin de dar seguimiento permanente y que este control sea incluido dentro de los Informes de Gestión Cuatrimestral.</i>	<i>Ing. Gerardo Sárraga Cuevas</i>	<i>18-07-2011</i>

*Adicionalmente, se adjunta el Informe de resultados del Tercer Cuatrimestre del 2010 del Depto. de Servicios Técnicos, donde se muestra el avance de los proyectos mencionados para el 2010. Ver ANEXO 8.”*

#### **SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)**

**No fue suministrado un documento que evidencie la ejecución de las acciones que fueron solicitadas por la jefatura de la Dirección Comercial a funcionarios del Departamento Servicios Técnicos, para atender los aspectos planteados en la recomendación. Tampoco se suministró evidencia de que las acciones para lograr la conclusión de cada proyecto y así cumplir los objetivos por los cuales fueron adquiridos los equipos respectivos, hubieran sido llevadas a cabo.**

#### **B) SISTEMA DE MEDICION QLC**

Durante la visita efectuada a la Sección Laboratorio de Medidores (en adelante SLM), se observó que se estaban destruyendo algunos medidores tipo QLC. Sin embargo, no fue suministrado un documento que justifique la destrucción que estaba siendo llevada a cabo, ni el control que se está aplicando para esos efectos.

La jefatura de esa dependencia manifestó que la situación comentada se presenta porque estos medidores no se pueden calibrar. Asimismo, el encargado de este equipo en la SLM, comunicó que cuando se estaba ejecutando esa labor se presentó un corto circuito en la mesa de calibración trifásica, ocasionando daños a los generadores de tensión. Por lo tanto, cuando el equipo es sustituido y se devuelve a la SLM, no se revisa su estado, sino que se procede a su destrucción inmediata.

El aspecto mencionado ocasiona la subutilización de los recursos adquiridos por parte de la CNFL y por consiguiente, el incumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos estos equipos.

...

#### **RECOMENDACION**

Solicitar a la jefatura de la SLM, que prepare un informe que comprenda la justificación por la cual se están destruyendo los medidores tipo QLC que recibe esa dependencia. Asimismo, es conveniente establecer un mecanismo para determinar y controlar la cantidad de estos equipos que han sido destruidos a la fecha. Con base en los resultados obtenidos, establecer las medidas que correspondan.

#### **RESPUESTA**

En la nota 4001-066 del 26-05-11 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<i>“Elaboración de informe que comprenda la justificación por la cual se están destruyendo los medidores tipo QLC que recibe el Laboratorio de Medidores.</i>	<i>Ing. Rodrigo Espinoza Porras</i>	<i>17 de julio de 2011</i>
<i>Confeccionar una F-126 “Solicitud de Acción Preventiva” para iniciar el control de los medidores.</i>		<i>15 de julio de 2011 Ver ANEXO 5</i>
<i>Elaboración de informe sobre los resultados del control de medidores QLC.”</i>		<i>10 de octubre del 2011</i>

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

**No fue suministrado un documento que evidencie la ejecución de las acciones que fueron solicitadas por la jefatura de la Dirección Comercial al jefe de la Sección Laboratorio de Medidores, para atender los aspectos planteados en la recomendación. Tampoco se determinó que se hubiera establecido un mecanismo para determinar la cantidad de estos equipos que habían sido destruidos a la fecha. Cabe mencionar que para realizar el control de los medidores que serán desechados en el futuro, se modificará el instructivo 4321-1-12 (Entrega y recepción de medidores de energía eléctrica especiales).**

#### **C) PROVEEDOR QUAD LOGIC CONTROLS**

Referente al funcionamiento de los equipos de medición y al servicio ofrecido por el proveedor Quad Logic Controls (en adelante QLC), a continuación se detallan las siguientes situaciones:

**a)** En la nota del 31-08-07, el Director de Ventas de QLC (Ing. Eugenio Garrón H.), le comunicó a la jefatura del Departamento Servicios Técnicos (DST) lo siguiente: *“...En relación con las reuniones sostenidas en días pasados y los inconvenientes presentados con los equipos de medición Quadlogic familia 4 le reiteramos nuestro compromiso d respaldo a dichos equipos...”*.

**b)** En el correo electrónico del 25-09-07, el señor Luis Vega V., funcionario del DST, le indicó al señor Guillermo Chinchilla Z. de la Unidad Licitaciones y Compras al Exterior (Sección Proveeduría) lo siguiente: *“...Como le comenté ya fueron entregados los equipos al proveedor para su respectiva reposición. Los mismos fueron retirados por el Ing. Eugenio Garrón el pasado jueves 20 de setiembre...”*.

**c)** En la nota ALIC-551 del 25-03-09, el jefe de la Sección Proveeduría le comunicó al Gerente de Ventas de QLC lo siguiente: *“...Con suma preocupación les manifestamos nuestra inconformidad con el servicio de garantía de su*

*representada, ya que a pesar de nuestros esfuerzos ha sido imposible que atiendan nuestras múltiples solicitudes de solución a los problemas presentados en el software y sustitución de equipos dañados, los cuales se encuentran en garantía. En vista de lo anterior, les otorgamos un último plazo hasta el 17 de abril para que sean atendidos a satisfacción nuestros reclamos...”.*

**d)** *Mediante el correo electrónico del 25-03-09, el señor Luis Vega V. le manifestó al Gerente de Ventas de QLC lo siguiente: “...Con todo respeto, ese no es nuestro problema. Nosotros necesitamos que nos resuelvan lo más pronto posible todos los puntos que se anotaron en el correo del pasado 05 de marzo 2009. No solo con respecto a los problemas con los equipos F5 que se refieren a no registro de FP, entre otros, sino también, a la tardanza con la reposición de equipos que se encuentran en garantía...”.*

**e)** *En el correo electrónico del 25-03-09, la jefatura del DEE le comunicó al Sr. Glauco Tosso T. de la Unidad Licitaciones y Compras al Exterior lo siguiente: “...Es nuestro deber, una vez más insistir en la necesidad de realizar alguna gestión adicional con la gente de QLC, que vaya más allá de solicitar explicaciones sobre el no cumplimiento de sus responsabilidades, adquiridas con la CNFL. Nuestros proyectos se están viendo afectados seriamente y con ellos nuestras metas. CNFL ha sido muy condescendiente, si tomamos en cuenta la lista de gestiones realizadas en este sentido desde el año 2004, casi solicitando el favor de que nos brinden las soluciones a los inconvenientes tanto por falta de equipo, ya pagado por la CNFL, como con apoyo técnico, situaciones que no han llegado a ningún puerto, y ahora inclusive, nos obligan a hacer nosotros gestiones adicionales en su fábrica y en otro idioma...”.*

**f)** *En la bitácora de reunión N° 002 del 28-09-09, se indicó lo siguiente: “...concretamente se indica que la empresa Quadlogic ha incumplido con el soporte a los proyectos realizados y a la garantía de los equipos adquiridos a través de diversos contratos desde aproximadamente el año 2004. Que no es sino hasta recientemente que se logró que reemplazaran distintos equipos en garantía.*

*Que la importación de los equipos mencionados generó costos adicionales a la CNFL, tales como correeduría aduanera, impuestos, etc y que tales costos deben ser retribuidos por el contratista al ser responsable de los mismos. Se analiza distintas formas para poder recuperar el dinero, inclusive contratar una firma de abogados en el exterior, sin embargo se descarta por la relación costo beneficio, se acuerda que debe realizarse el cobro administrativo con una indicación de los antecedentes a Quadlogic y la posible consecuencia de inhabilitación en el caso de que no cumpla sus obligaciones, el cual deberá enviarse a las oficinas de la empresa vía Courier. La Sección Proveeduría será la encargada de este trámite.*

*Se menciona que los equipos enviados en reposición también presentan problemas con el software y no se pueden utilizar. Para corregir este problema es necesario la visita de un técnico de Quadlogic, la cual estaba prevista como parte del contrato de la orden de compra N.20 para implementación de quipos en el sector de Los Cuadros en*

*Purral de Goicoechea, razón por la cual se requiere por parte de la Gerencia la autorización respectiva para continuar con la contratación encomendando al Licenciado Henry Solís con apoyo de la Dirección Jurídica exponer la necesidad de utilizar dicho equipo, el cual ya fue cancelado en su totalidad su instalación, con las responsabilidades administrativas que conllevaría la no finalización de la contratación de marras...”.*

**g)** En la bitácora de reunión N° 01 del 23-11-09, la jefatura del DST manifestó lo siguiente: *“... el proveedor Quadlogic ha presentado problemas graves, tanto en el servicio del cliente antes de la venta como la postventa, no ha habido apoyo logístico del manejo y control de los sistemas de medición existentes ya instalados...”.*

**h)** En el memorando DST-076 del 18-03-09, la jefatura de la SLM le comunicó a la Sección Proveeduría lo siguiente: *“...Me permito informarle que ha pasado un año desde que se realizaron negociaciones entre el representante y fabricante de la empresa Quad Logic Controls y la CNFL (Departamento de Servicios Técnicos y Sección Proveeduría), reunión efectuada en la Sección Proveeduría, para la solución de los problemas de software y la sustitución de equipos dañados en garantía, y hasta la fecha no se ha obtenido respuesta al respecto. Por lo anterior se solicita su acostumbrada colaboración en elevar dicha situación a otra instancia, con el fin de resolver los problemas con dicho proveedor...”.*

Al respecto, se comprobó que el proveedor QLC continúa activo en el registro de proveedores de la CNFL, pues mediante el SIACO 4107 del 27-10-10 y la Orden de Compra de Importación N° 105 del 24-11-10, se le efectuó una compra de nuevos equipos con un costo de \$98.000,00.

Asimismo, el 06-09-10 el funcionario encargado del registro de proveedores (Sr. Rodolfo Piedra G.), manifestó que no tiene conocimiento de los reclamos presentados por el DST a la Sección Proveeduría, pues para considerar una situación como incumplimiento, se le debe plantear directamente a su persona. Por lo tanto, en el módulo Mantenimiento a Proveedores del SIACO, no se detalla ninguna observación negativa del proveedor. Tampoco ha recibido una solicitud formal para excluir a la empresa QLC del respectivo registro.

Sin embargo, no se observó evidencia documental que comprenda las razones por las cuales se ha continuado efectuando compras a este proveedor; ni tampoco las acciones que se han llevado a cabo para subsanar las situaciones citadas en esta observación.

...

#### **RECOMENDACION**

Solicitar a las dependencias que correspondan, que preparen un informe que detalle y justifique las razones por las cuales se ha continuado efectuando



compras al proveedor QLC. Entre otros aspectos, es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que se han llevado a cabo en relación con las situaciones referidas al servicio ofrecido por este proveedor y al funcionamiento de los equipos de medición, según se cita en los puntos del a) al h) de esta observación. En ese sentido, con base en los resultados obtenidos establecer las medidas que serán aplicadas al respecto.

**RESPUESTA**

En la nota 4001-066 del 26-05-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Realizar un análisis de la información disponible de los reclamos gestionados 1998-2007, para determinar que reclamos se encuentran pendientes a la fecha y que acciones se han realizado, así como los registros o respaldos que la Sección de Proveeduría custodia. Cabe resaltar que el último seguimiento por parte de DST fue en en el memorando DST-076-2009 con fecha el 18-03-2009, sin recibir respuesta de lo actuado.</i>	<i>Ing. Gerardo Sárraga Cuevas</i>	<i>18-06-2011</i>
<i>Se remitirá un memorando a la Sección de Proveeduría, mediante el cual se le solicitará la intervención de reclamo ante el proveedor, según análisis realizado por segunda vez.</i>	<i>Ing. Gerardo Sárraga Cuevas</i>	<i>10-06-2011</i>
<i>Realizar un estudio de tecnologías de PLC, con el fin de sustituir la tecnología actual por el proveedor QLC.</i>	<i>Ing. Gerardo Sárraga Cuevas</i>	<i>08-07-2011</i>
<i>Solicitar a la Dirección Comercial remitir documento donde solicite a la Administración Superior autorizar al Departamento de Servicios Técnicos, para que sea quien supervise y realice las compras de medidores para facturación a nivel institucional.</i>	<i>Ing. Gerardo Sárraga Cuevas</i>	<i>25-06-2011</i>

*Nota: El Departamento de Servicios Técnicos desde el 2007 ha dejado de realizar compras al proveedor QLC, según se consta en las compras realizadas según SIACOS números 968-2008 y 05-2011, por cuanto en los años 2009 y 2010 no se aprobaron recursos presupuestarios por la Sección Control de Presupuesto y la Administración Superior para la compra de medidores que abastecen la demanda institucional.*

*No obstante, en el PAE-2007-2011 dentro de las iniciativas estaba en el proyecto Programa de Medición de Zonas Marginales número de SIACO No.533-2008 y que además se refleja en el punto f), cuyo responsable de coordinarlo fue la Ing. Kattia Villar Bonilla, quien a partir del 27-05-2008 se trasladó al Departamento de Eficiencia Energética como jefatura, por lo que el DST le trasladó la administración de los*

*recursos de este proyecto, así como el proyecto de medición interna. Por tanto, los puntos c), d), e) y f corresponden a las gestiones del DEE y no el DST, a partir de su traslado, ya que las fechas corresponden después del 2008. En el caso del DST, los puntos a), b) g) y h) en efecto se reflejan el seguimiento de los reclamos realizados antes del 2007.”*

#### **SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)**

**No fue suministrado un documento que evidencie la ejecución de las acciones que fueron solicitadas por la jefatura de la Dirección Comercial al jefe del Departamento Servicios Técnicos, para atender los aspectos planteados en la recomendación.**

#### **D) LECTURAS DE MEDIDORES**

Las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueron trasladadas de las sucursales al DST. Sin embargo, no se observó la existencia de un documento dirigido a los niveles superiores justificando esa decisión.

El encargado de coordinar esta actividad en el DST (Harry Alcócer M.), en el correo electrónico del 03-09-10 comunicó lo siguiente:

*“...Durante todo el 2009 parte de los medidores QLC instalados sobre todo de la familia cinco estuvieron siendo leídos por las sucursales, tal es el caso del Edificio Vía Millenium, que concentra las localizaciones desde la 42-0560-3080 hasta 42-0560-3270 inclusive, sin embargo éste año no están siendo leídos por las sucursales debido a fallas que éstos equipos han tenido en la interface de comunicación con la Red Informática de Medición de la CNFL “RIME”. Hoy día se está en un proceso de prueba de una actualización del RIME para la lectura de éstos medidores, el cual se estima que se esté concluyendo a finales de setiembre y principios de octubre próximo y poder trasladar a las sucursales la mayor parte de las lecturas de éstos servicio de la familia cinco...”*

No obstante, no se observó la existencia de un plan de acción para llevar a cabo la solución de este aspecto y trasladar esta actividad nuevamente a las respectivas sucursales.

La situación comentada ocasiona que el proceso de facturación se encuentre centralizado en un solo funcionario, incumplándose el punto 2.5.3 de las Normas Generales de Control Interno. También podría dificultar el logro de los objetivos de la dependencia y de los institucionales.

...

## RECOMENDACION

Preparar un documento que comprenda las causas que originaron que las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueran trasladadas de las sucursales al DST. Asimismo, es conveniente formular un plan de acción para llevar a cabo el traslado de esta actividad nuevamente a las respectivas sucursales y comunicar a los niveles superiores el estado actual de esta labor.

## RESPUESTA

En la nota 4001-066 del 26-05-11 se indicó:

*“Preparar un documento que comprenda las causas que originaron que las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueran trasladadas de las sucursales al DST. Asimismo, es conveniente formular un plan de acción para llevar a cabo el traslado de esta actividad nuevamente a las respectivas sucursales y comunicar a los niveles superiores el estado actual de esta labor.”*

Acciones	Responsables	Plazo
<i>Elaborar un Informe de las causas que originaron que las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueran trasladadas de las sucursales al DST.</i>	<i>Ing. Luis Enrique Monge Umaña</i>	<i>18-05-2011 (Ejecutado) Ver ANEXO 6</i>
<i>Capacitar a los Analistas de demandas de las Sucursales encargados de la clientes administrados por el Sistema RIME (ver Plan Capacitación RIME adjunto a este documento); con el fin de lograr la mejor utilización del sistema y facturar los clientes concentrados más fácilmente, labor que ya están realizando, debido a que estos se facturan de forma similar a los clientes de T-MT y T-PRO.”</i>	<i>Ing. Luis Enrique Monge Umaña</i>	<i>10 de junio del 2011  Ver ANEXO 7 (Plan de Capacitación RIME)</i>

## SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se verificó que se elaboró un documento con el detalle de las causas que originaron que la lectura de los sistemas de medición de clientes concentrados, fuera trasladada de las sucursales al DST durante el 2010. También se comprobó que esta actividad fue trasladada nuevamente a la Sucursal Heredia y a la Sucursal Guadalupe, en lo que corresponde a los medidores QLC de la familia 5. Además, se corroboró que estas lecturas serán llevadas a cabo en las demás sucursales cuando se concluya la capacitación que se brinda a los funcionarios encargados de esta labor. La jefatura del DST, el 06-12-11 manifestó lo siguiente:

"Debido a que los sistemas de medición QLC correspondientes a la familia 4, se encuentran obsoletos y no permitieron su incorporación al RIME para ser leídos remotamente, es imposible que las Sucursales efectúen esa labor, por lo que el DST deberá continuar con la lectura de esos sistemas".

### **3.2.3 AREA DISTRIBUCION**

#### **3.2.3.1 AUD-068 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** planificación, diseño y administración del sistema de distribución (red eléctrica subterránea y aérea)

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

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

#### **OBSERVACIONES**

...

#### **B) PROCEDIMIENTOS**

El documento que incluye los procedimientos, funciones y responsabilidades de las labores a cargo de la SDC, se encuentra desactualizado.

La jefatura de esta dependencia, en el correo electrónico del 14-03-11 manifestó lo siguiente:

*"No existen políticas, lineamientos, directrices o procedimientos, debido a que las actividades de la SDC, están enmarcadas en obras de planificación de necesidades y en estos casos un procedimiento no aplicaría debido a que cada estudio presenta condiciones particulares de acuerdo a la necesidad, por lo que se considera que no aportaría valor agregado a la administración".*

Sin embargo, se verificó que el jefe de la Dirección Distribución se encuentra revisando los borradores de estos documentos.

La ausencia de la información citada, dificulta delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades, la transferencia de conocimientos hacia otras personas, el ejercicio de las labores de control interno, propicia la dependencia de los funcionarios a cargo de la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

Asimismo, podría ocurrir que no se pueda determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

...

#### **RECOMENDACION**

Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos, funciones y responsabilidades de las labores a cargo de la SDC. Una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento preparado, mediante la aprobación de las instancias respectivas.

#### **RESPUESTA**

En la nota 6001-0127 del 30-06-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Revisar y ajustar los instructivos de pruebas</i>	<i>Ing. Jorge Rojas Hidalgo</i>	<i>31 agosto 2011</i>

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

Mediante una copia de la nota 6001-0127 del 30-06-11, la jefatura de la Dirección Distribución le solicitó al jefe de la SCD que llevara a cabo las acciones necesarias para atender los aspectos planteados en la recomendación. En ese sentido, se comprobó que los instructivos fueron actualizados, pero no habían sido oficializados ni aprobados por las instancias respectivas. La jefatura de la SCD, en el correo electrónico del 31-01-12 comunicó lo siguiente:

*“...Con respecto a su consulta si los mismos se enviaron a oficializar le indicó que no porque la acción asignada no lo indicaba. Le estoy copiando este correo al Ing. Oldemar Vallecillo para que se refiere él al proceso que se le ha dado a estos instructivos según los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado en los procesos de la Sección Mantenimiento Subestaciones y Plantas que se están certificando...”.*

### **3.2.4 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO**

#### **3.2.4.1 AUD-071 enviado el 02 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** generación de energía eléctrica (proyectos Balsa Inferior y Eólico Valle Central)

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

### **3.2.5 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA**

#### **3.2.5.1 AUD-069 enviado el 01 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** distribución de lámparas fluorescentes compactas

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** de 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra pendiente.

#### **OBSERVACIONES**

##### **A) INTRODUCCION**

Mediante un correo electrónico recibido el 19-05-11 por esta Auditoría Interna (en adelante AI), una fuente que solicitó confidencialidad trasladó la comunicación de un denunciante, en la que se anota lo siguiente:

*“...Nos hemos enterado que la CNFL está regalando bombillos de manera indiscriminada y sin que exista un control de entrega. Se conoce el caso de personas que incluso han recibido hasta tres veces el paquete de bombillos, pues ni siquiera se corrobora el número de cédula. Incluso no se requiere ser cliente de la CNFL para poder optar por ese beneficio; basta solo contar con una cédula y como ni se revisa puede ser de otra persona.*

*¿Qué sucede con los fondos públicos que pagamos todos los costarricenses? Será que esa empresa quiere justificar una compra masiva para congraciarse a un proveedor?*

*Solicito se investigue la contratación y el protocolo de entrega de bombillos”.*

En el correo electrónico citado, la persona que trasladó la denuncia a la AI manifestó lo siguiente:

*“Distinguido señor Auditor, le comunico que he recibido una denuncia con fecha 18 de mayo de los corrientes y que para los efectos transcribo en lo que interesa:*

*...agradezco valorar la solicitud indicada y proceder en tiempo y forma, según corresponda.*

*Asimismo, le informo que estaré comunicando a la persona denunciante, por el medio señalado por ésta, que el contenido de los hechos denunciados ha sido traslado a*

*usted a través de esta petición, en su calidad de jefe de la Auditoría Interna de esa Compañía, para lo pertinente por lo que le estaré informando lo procedente cuando así usted me lo informe”.*

Con base en lo indicado en la denuncia recibida, a continuación se presentan las labores que fueron efectuadas por esta AI y los resultados obtenidos en lo que corresponde a la distribución de las lámparas fluorescentes compactas (en adelante lámparas).

## **B) ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **B.1 PROGRAMACION DEL ESTUDIO**

...

### **B.2 PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

...

### **B.3 INFORMACION DISPONIBLE**

...

### **B.4 NORMATIVA APLICABLE**

...

### **B.5 REUNION INICIAL**

...

### **B.6 ENTREVISTAS**

...

## **C) RESULTADOS OBTENIDOS**

...

### **C.1 PROTOCOLO DE DISTRIBUCIÓN**

...

## **C.2 CONTROL DE ENTREGA**

...

## **C.3 ASPECTOS PLANTEADOS EN LA DENUNCIA**

...

### **D) CONCLUSIONES**

Con fundamento en la revisión de la evidencia recopilada durante el estudio efectuado sobre el proceso relacionado con la distribución de lámparas, las pruebas que el Auditor consideró pertinente realizar y las situaciones determinadas en el transcurso de la evaluación, se plantean las siguientes conclusiones:

- 1)** El objetivo de la campaña relacionada con la distribución de lámparas es incentivar la eficiencia y el ahorro energético de los clientes de la CNFL, prioritariamente. Adicionalmente, considera que el reemplazo de bombillos incandescentes por lámparas fluorescentes compactas en casas de habitación, tiene una incidencia positiva en la demanda de energía eléctrica, no solo para la empresa sino también a nivel del país.
- 2)** La decisión que tomó la Administración de adquirir las lámparas, se originó en el acta de la sesión ordinaria N°2164 del Consejo de Administración de la CNFL celebrada el 04-06-07, en la cual se instruyó a la Gerencia para que buscara alternativas que contribuyeran a disminuir el consumo de energía.
- 3)** Las actuaciones de las distintas dependencias de la CNFL que participaron en el proceso de entrega de lámparas, estuvieron respaldadas en el Plan Estratégico de Distribución de Lámparas Fluorescentes Compactas.
- 4)** No obstante lo indicado en las conclusiones anteriores, la AI considera conveniente plantear recomendaciones para prevenir que en futuras actividades de promoción que comprendan distribución de artículos a los clientes, se materialice el riesgo de que se presenten situaciones como las indicadas por el denunciante en esta oportunidad.

...

### **RECOMENDACION**

- 2)** En futuras actividades de promoción que comprendan entrega de artículos, es conveniente emitir una directriz comunicando a las dependencias correspondientes, cual es el mecanismo de distribución que debe utilizarse y la



información que es necesario incluir en el formulario establecido para esos efectos; de manera que se propicie el cumplimiento de los objetivos definidos para el proyecto respectivo.

**RESPUESTA**

En la nota 4001-101 del 20-07-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se emitirá una directriz comunicando a las dependencias correspondientes el mecanismo de distribución que debe utilizarse y la información que es necesario incluir en el formulario establecido para esos efectos.</i>	<i>MBA. Guillermo Mena Aguilar</i>	<i>Fecha límite de entrega 1 de noviembre 2011”.</i>

**SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)**

La directriz planteada en la recomendación no ha sido emitida, pues depende de que el procedimiento *"Distribución Promocional de Artículos"* sea oficializado. El encargado de Análisis Administrativo, mediante el correo electrónico del 01-12-12 comunicó lo siguiente:

*“...le manifiesto que no ha sido posible coordinar la reunión que en su momento le solicitamos a la Dirección Comercial, dado que a nuestro criterio, el procedimiento que nos remitieran no cumple con los parámetros establecidos”.*

**3.2.6 AREA OTROS CONCEPTOS**

**3.2.6.1 AUD-081 enviado el 10 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *administración de sistemas de medición*

**DIRIGIDO:** Dirección Innovación y Eficiencia Energética

**Resultados obtenidos:** de 6 recomendaciones formuladas, 5 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

**OBSERVACIONES**

...

### **C) PRUEBAS DE LOS EQUIPOS**

No se suministró documentación que respalde que hubieran sido llevadas a cabo las pruebas de los equipos de medición instalados en este proyecto, relacionadas con la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias de la CNFL y para comprobar que sean compatibles con la red informática de medición eléctrica (RIME). Tampoco se brindó un reporte que incluya información sobre el funcionamiento y el estado actual de estos equipos.

La situación comentada se presenta porque no se han definido los responsables de realizar dichas pruebas. La jefatura del DEE, en el correo electrónico del 28-09-10 comunicó lo siguiente:

*“...este es un proceso que debe gestionar directamente la Sucursal de Guadalupe con el Departamento de Servicios Técnicos...”.*

El aspecto señalado podría dificultar la aplicación de controles adecuados y tomar medidas correctivas oportunas, para ajustar los sistemas de medición instalados en este proyecto.

Sobre el particular, en el capítulo N° 1 Descripción General del Artículo de las Especificaciones Técnicas del Cartel de Contratación Directa N. 2008 CD-000017-ALIC, se indica lo siguiente:

*“...El Sistema Aéreo de Medición a tiempo real para múltiples clientes ubicados en zonas marginales permitirá la facturación de estos garantizando la inexistencia de derivaciones y por consecuencia la evasión de energía eléctrica medidas: debe contar con lectura remota y tendrá la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias (TOU) de la C.N.F.L., además de ser compatible con la red informática de medición eléctrica (RIME)...”*

### **RECOMENDACION**

Efectuar las pruebas de los equipos de medición instalados en este proyecto, en relación con la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias de la CNFL y para comprobar que sean compatibles con la red informática de medición eléctrica (RIME). Es conveniente documentar el resultado de las mismas y preparar un informe que incluya datos sobre el funcionamiento y el estado actual de estos equipos.

### **RESPUESTA**

En la nota 2700-0201 del 21-06-11 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<p>“Se giraron instrucciones mediante Memorando 2700-0185-11 al Departamento de Eficiencia Energética, para que se efectúen las pruebas a los equipos en los términos solicitados, según recomendación del punto C: Pruebas de los Equipos; del Informe AUD 0164-1. Por el tipo de pruebas a efectuar y las coordinaciones interdepartamentales que conlleva el procesamiento de los datos y los informes finales de funcionamiento se estima un periodo de un semestre. Ver anexo 1.</p>	<p>Dirección Innovación y Eficiencia Energética / Departamento de Eficiencia Energética</p>	<p>120 días hábiles*</p>

NOTA: En caso de algún imprevisto se efectuará el ajuste en el plazo programado y se comunicará con las justificaciones oportunamente.

#### **ESTADO ACTUAL (EN PROCESO)**

Mediante la nota 2701-0696 del 23-06-11, la jefatura del DEE le remitió al jefe de la DIEE el "*Informe Administración de Sistemas de Medición (red Inteligente en baja tensión para zonas residenciales) Proyecto Zonas Marginales vs Proyecto Zonas Residenciales*". Al respecto, se determinó que en este documento se indican las acciones que serán llevadas a cabo para realizar las pruebas a los equipos instalados en este proyecto. Asimismo, la jefatura de la DIEE el 21-11-11 manifestó lo siguiente:

*“Aunque en la respuesta emitida mediante el Memorando 2700-0202-11 del 04-07-11, se indicaba que las pruebas se coordinarían a partir de julio del 2011, a la fecha, aunque se han realizado algunas pruebas, aún no se han documentado. El Ing. Gómez indica que está efectuando la coordinación con el Departamento de Servicios Técnicos, y la empresa proveedora para tener los resultados a la mayor brevedad.”*

### ***3.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES***

### **3.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES**

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones que en la anterior revisión se determinó que no habían sido atendidas o estaban en ese proceso.

Como resultado de la ejecución de dichas pruebas, se determinó que de 24 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 22 habían sido atendidas (92%) y 2 estaban en ese proceso (8%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados realicen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente efectúen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

*"Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa.*

*...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."*

*"Artículo 41. Sanciones administrativas.*

*Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:*

- a) Amonestación escrita.*
- b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.*
- c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...*
- d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."*

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los resegimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que se encontraban en proceso o pendientes de aplicar. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para verificar el estado de dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia y la situación que se determinó cuando se llevó a cabo el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

### **3.3.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES**

#### **3.3.1.1 AUD-061 enviado el 30 de enero de 2012**

**ASUNTO:** administración de la inversión de infraestructura de TIC (Dirección Tecnologías de la Información)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, se mantiene en esa misma condición.

#### **CONTROL DE INVERSIONES**

El Departamento Infraestructura de la Dirección Tecnologías de la Información dispone de un documento que comprende el “*Plan de Dotación y Mantenimiento de la Infraestructura de Tecnologías de la Información 2007-2011*”. Sin embargo, no se observó la existencia de un cronograma debidamente aprobado, que facilite el control de actividades relacionadas con las inversiones de infraestructura que se encuentran en ejecución.

La jefatura del departamento citado manifestó que la situación comentada se presenta debido a que no cuenta con suficiente recurso humano para preparar y

aplicar este mecanismo de control, pues las actividades administrativas y los requerimientos diarios ocupan el tiempo laboral de los funcionarios a su cargo.

El aspecto señalado dificulta determinar si las inversiones cumplen los objetivos, el tiempo y los costos preestablecidos. Además, limita establecer las responsabilidades que corresponden y tomar decisiones en caso necesario.

...

#### **RECOMENDACION**

Establecer un cronograma de actividades, que contribuya a guiar y controlar la ejecución de cada una de las inversiones que se encuentran detalladas en el “*Plan de Dotación y Mantenimiento de Infraestructura 2007-2011*”. Es conveniente que en este documento se incluyan asuntos relacionados con el objetivo de la inversión, los funcionarios responsables, las fechas de inicio y conclusión, los costos preestablecidos; así como otros aspectos que estimen pertinentes.

#### **RESPUESTA DEL RESEGUIMIENTO**

En la nota DTI-079 del 04-08-11 se indicó lo siguiente:

“...

*1- Se ha trabajado durante los últimos doce meses en un proceso operativo de manera informal, con recursos humanos de otras áreas.*

*2- No hay un proyecto aprobado, se espera para una fecha a corto plazo oficializar el proyecto de sitio alterno como tal.*

*3- En correo enviado al Sr. Oscar E Cavallini Corrales, director de la DTI, del día 12 de julio del 2011(adjunto), en donde se le pregunta sobre su anuencia para iniciar el proyecto del Sitio Alterno, donde nos comunica la aprobación de su parte para formalizar el proyecto.*

*4- Se presentará un perfil del proyecto a la administración, y determinar la estructura organizativa y recursos necesarios.*

*5- Una dedicación total al SIPROCOM, por la entrada en producción, nos obligó a retirar el apoyo en recurso humano que se dedicaba a este proyecto.*

*6- Algunas actividades operativas y administrativas “informales” que se han llevado a cabo:*

*a. La coordinación con el Ing. Francisco Soto del D. de Obras Civiles para realizar una visita a Lindora el día 26 de julio del 2011 a las 8 horas, vamos a analizar la posibilidad*

y factibilidad de la construcción de la infraestructura física, ahí se colocarán la infraestructura de TIC necesaria que servirá para el servicio activo de algunos sistemas de información, sin determinar aún hasta que se tenga el perfil el proyecto con su respectivo patrocinador aún. Estamos preparando una solicitud al respecto.

b. Para determinar de manera formal dentro de nuestra organización quien se hará cargo del proceso de Dotación de Infraestructura de TI, preparamos un documento de justificación para la solicitud de un estudio para crear una “Sección de Dotación de Infraestructura de TI”, dentro de la organización formal del departamento de Infraestructura adscrito a la DTI, esta solicitud se oficializará con la DRR en estos días.

c. De estas funciones que se realizan desde el año 2007 dentro de la Sección de Soporte de Infraestructura de TI y que no califican dentro del perfil de responsabilidades de la misma, por ser actividades novedosas y diferentes a las funciones tradicionales de la Sección de Soporte de Infraestructura, lo que nos frena el inicio del proyecto la sitio alerno, necesaria esta formalización del área para seguir adelante.

d. Como una alternativa a la solución de contar con un Sitio Alerno para nuestro centro de cómputo de calle21 y brindar la continuidad en los servicios que prestamos a los clientes de la CNFL, con la coordinación de la Señorita Cora M Salazar V, recibimos una presentación de la empresa RACSA, ellos nos ofrecieron la venta de servicios en la Nube, para que resolviéramos nuestra necesidad. El día 24 de junio del 2011 vía correo electrónico (adjunto), se entregan los requerimientos por parte de la CNFL al Lic. Mario Estrada para que nos hiciera una propuesta técnica y económica sobre nuestra necesidad, sin respuesta a la fecha.”

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

**En seguimientos anteriores se determinó que del “Plan de Dotación y Mantenimiento de Infraestructura 2007- 2011”, sólo quedaba pendiente la inversión relacionada con el sitio alerno para el centro de cómputo. En el correo electrónico del 16-08-11, la jefatura del Departamento Infraestructura le comunicó al jefe del Departamento Obras Civiles lo siguiente:**

*“...De acuerdo con la visita que hiciéramos el día 26 de Julio del 2011 al plantel de Lindora en Santa Ana, me permito solicitar lo siguiente:*

1. *Construir un local de dos plantas, cada una de 30 metros cuadrados, el primer piso será dedicado al Data Center, con una división interna, puerta de por lo menos 2 metros de ancho y una rampa para facilitar el acceso de equipo de cómputo y accesorio, sin ventanales y con la altura suficiente para colgar la instalación del cableado estructurado por medio de estructuras para tal fin. El segundo piso servirá para el desplazamiento de personal técnico y profesional en el campo de Soporte de Infraestructura, redes y seguridad, analistas de Sistemas de Información, personal de*



operación y de los usuarios en caso de contingencia. El equipo accesorio o de apoyo, tal como unidades de aire acondicionado y unidades de potencia ininterrumpida, será colocado en el área perimetral de la misma construcción.

...

3. Necesitamos conocer las posibilidades de contar con una infraestructura física para albergar equipo de procesamiento, almacenamiento, sistemas de respaldo de información y de comunicación, e incluirla dentro de la planificación que montamos para este proyecto, de ser posible, para iniciar el año 2012.

4. No omito manifestar que tenemos un compromiso con la Auditoría Externa que certifica nuestros Estados Financieros y nos recomienda fortalecernos con un sitio alternativo que nos permita continuidad en los servicios, alta disponibilidad e integridad de la información”.

**Asimismo, mediante el memorando 7210-0120-11 del 07-12-11, el jefe del Departamento Infraestructura le remitió a la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones el cronograma con los plazos para la construcción respectiva, condicionado a la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para esos efectos (estiman concluir la edificación en setiembre de 2012).**

### **3.3.1.2 AUD-070 enviado el 02 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (Departamento Usuario)

**DIRIGIDO:** Departamento Usuario

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, fue atendida.

### **3.3.1.3 AUD-082 enviado el 10 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Dirección Tecnologías de la Información)

**DIRIGIDO:** Departamento Usuario

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, fue atendida.

**3.3.1.4 AUD-084 enviado el 10 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** servicios de tecnologías de información ofrecidos por dependencias descentralizadas (Sección Administración de Sistemas)

**DIRIGIDO:** Departamento Consumidores

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, fue atendida.

**3.3.1.5 AUD-085 enviado el 13 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administración de sistemas de apoyo (SIPREDI)

**DIRIGIDO:** Departamento Planificación y Diseño.

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, fue atendida.

**3.3.1.6 AUD-087 enviado el 13 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administración de sistemas de apoyo (TELEVANTAGE)

**DIRIGIDO:** Sección Servicios en Línea

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, fueron atendidas.

**3.3.1.7 AUD-089 enviado el 14 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administración de sistemas en operación (SIMAP)

**DIRIGIDO:** Departamento Alumbrado Público

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, fueron atendidas.

**3.3.1.8 AUD-092 enviado el 15 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** administración de sistemas en operación (SACP)

**DIRIGIDO:** Departamento Contabilidad

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, fueron atendidas.

**3.3.1.9 AUD-094 enviado el 16 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *servicios ofrecidos por la Dirección Tecnologías de la Información (Soporte de Infraestructura)*

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, fueron atendidas.

**3.3.1.10 AUD-095 enviado el 16 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *sistemas automatizados de información (SIGEL)*

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, fueron atendidas.

**3.3.1.11 AUD-097 enviado el 17 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *sistemas automatizados de información (SIMAP)*

**DIRIGIDO:** Departamento Alumbrado Público

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, fueron atendidas.

## **3.3.2 AREA COMERCIAL**

**3.3.2.1 AUD-099 enviado el 22 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *control de pérdidas comerciales*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso y pendiente de aplicación, fueron atendidas.

### **3.3.3 AREA DISTRIBUCION**

#### **3.3.3.1 AUD-086 enviado el 13 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *redes eléctricas (red eléctrica aérea)*

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, fue atendida.

#### **3.3.3.2 AUD-088 enviado el 13 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *administración del sistema de distribución*

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, fue atendida.

#### **3.3.3.3 AUD-090 enviado el 14 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** *sistemas de potencia*

**DIRIGIDO:** Departamento Sistemas de Potencia

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implantación, se mantiene en esa misma condición.

### **OBSERVACIONES**

#### **A) ESTRUCTURA DAÑADA**

Durante la visita efectuada a la Subestación Alajuelita el 03-02-09, se observó que 2 postes de concreto ubicados en el patio de interruptores (forman parte de la estructura del módulo de 34.5 Kv) presentan grietas o fallas longitudinales que van desde la zona de empotramiento hasta la cúspide. Esta situación podría obedecer a que esos artículos estuvieran dañados desde su instalación y que

con el transcurso del tiempo las cargas que actúan a lo largo del eje longitudinal de los mismos (cargas axiales), ocasionaran el inconveniente citado.

Cabe mencionar que no se observó que al ejecutar los mantenimientos respectivos por parte de la Sección Mantenimiento de Subestaciones y Plantas, hubiera sido preparado un reporte sobre la condición en que se encuentran estos postes.

El asunto comentado podría ocasionar que la estructura colapse y en consecuencia, ocurran daños en los equipos instalados; lo que afectaría el servicio brindado a los clientes mediante los circuitos de esta subestación y por lo tanto, la imagen de la CNFL como empresa de servicio público.

En la nota DOC-017 del 19-02-09 emitida por el Departamento de Obras Civiles a solicitud de la Auditoría Informática, se indica:

*"...De acuerdo a lo observado se determina una falla longitudinal en más del 50% de la longitud del poste, que va desde la zona de empotramiento a la cúspide, la falla encontrada es causada por carga axial, atípica a este tipo de elementos cuya falla se presenta generalmente por flexo compresión.*

*La falla en mención se refleja en ambas caras del plano longitudinal del poste, aunado a esta tipología de fisura se determinó que el espesor de la grieta en algunas secciones superan los tres milímetros, lo cual nos indica que se debe considerar para este tipo de elemento como un daño severo.*

*Aunque no se presentan daños por cortante causados por flexión, que son los que generalmente provocan el colapso del poste, se recomienda realizar la sustitución de este elemento ya que por la importancia de los equipos que soporta, ante un eventual sismo de gran magnitud puede provocar el colapso de este con mayor facilidad.*

*De acuerdo a lo estudiado se recomienda la sustitución de este elemento y de otro poste que se encuentra en la misma sección, que presenta una misma tipología de fisura..."*

#### **RECOMENDACION**

1) Efectuar las gestiones requeridas para sustituir los postes dañados que forman parte de la estructura del módulo de 34.5 Kv de la Subestación Alajuelita.

#### **RESPUESTA DEL RESEGUIMIENTO**

En la nota 6301-0012 del 15-02-11 se indicó:

*"En atención al AUD-092-11, como evidencia del seguimiento que se la ha dado al análisis estructural de las Subestaciones Alajuelita, Desamparados y Sabanilla, adjunto los siguientes documento*

...”

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

**Mediante el correo electrónico del 16-01-12, el Ing. Maynor Navarro A. del Departamento Obras Civiles le solicitó a la Sección Control de Presupuesto lo siguiente:**

*“...El año anterior se realizó un estudio de vulnerabilidad sísmica de la Subestación Alajuelita, en el cual se recomienda realizar el reforzamiento de los marcos de salida de 34.5 Kv, con el propósito de disminuir los efectos que podría producir un sismo con periodo de retorno de 500 años, dichos trabajos los hemos catalogado como urgentes y se tenían planificados iniciar su contratación en el mes de enero, sin embargo al no otorgarnos presupuesto de inversión no hemos podido generar los siacos respectivos para dicha contratación, estos trabajos obedecen a una recomendación de la Auditoría interna y sobre todo a una recomendación de un especialista en ingeniería estructural.*

*De acuerdo a lo anterior le solicito interponer sus buenos oficios para que a la mayor brevedad, se realicen las gestiones necesarias para darle contenido presupuestario a esta obra y lograr iniciar el proceso de contratación, cabe indicar que los requerimientos de contratación y planos constructivos se encuentran terminados, el presupuesto realizado para este reforzamiento asciende a ¢38.100.000.00...”*

**No obstante las gestiones que han sido realizadas, el aspecto planteado en la recomendación no ha sido atendido.**

### **3.3.4 AREA OTROS CONCEPTOS**

#### **3.3.4.1 AUD-083 enviado el 10 de febrero de 2012**

**ASUNTO:** documentos y comunicaciones privadas de los funcionarios

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** la situación que en el informe de seguimiento anterior se reportó se encontraba en proceso de implantación, fue atendida.

## ***4. OTRAS ACTIVIDADES***

## **4. OTRAS ACTIVIDADES**

### **4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Se realizó el seguimiento de las actividades pendientes del plan de mejora de la autoevaluación de la AI del período 2009-2010, entre ellas la actualización de los documentos relacionados con las labores a cargo de esta dependencia. También se continuó el proceso de revisión para velar por la calidad de la ejecución de los estudios de auditoría.

De conformidad con el proceso de planificación y contratación de la evaluación externa de la calidad de la AI, se seleccionó a la empresa Deloitte para que llevara a cabo esta labor. Durante esa actividad se coordinó la aplicación de entrevistas, grupos focales, el suministro de información y la atención de consultas planteadas por el equipo evaluador.

Con base en la revisión del borrador de los informes suministrados por Deloitte (el primero incluye la opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable y el segundo se refiere a la utilización de mejores prácticas), se preparó el respaldo de los casos en que fue necesario solicitar ajustes de los resultados preliminares. Una vez efectuadas las modificaciones, se aprobaron ambos documentos.

En esta evaluación se obtuvo la calificación más alta establecida y la opinión de la firma evaluadora indicó lo siguiente: “la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. generalmente cumple con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.

### **4.2 PLAN DE TRABAJO**

El Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2012 se preparó siguiendo una metodología basada en riesgos. Los estudios que comprende fueron seleccionados del universo fiscalizable, el cual fue alineado con el Plan Estratégico Empresarial y el Plan Operativo Institucional (POI). Asimismo, se consideraron los procesos y subprocesos que la Administración ha incorporado al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).

Con base en la actualización de los datos incluidos en el SEVRI, se ajustaron las tablas de ponderación para validar los riesgos identificados por la Administración y la incorporación de otros aspectos que la AI estimó pertinentes. Finalmente, se consideró el personal disponible y el Plan Estratégico de la AI para formular el plan de trabajo requerido.



#### **4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL**

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 13 ocasiones personal de la Auditoría Financiera asistió a 6 eventos de capacitación. Entre el tema de los cursos puede citarse el VI Congreso Centroamericano y del Caribe de Administración de Proyectos, Enfoque basado en riesgo para revisiones de auditoría, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

En lo que corresponde a la Auditoría Informática, en 10 oportunidades personal de esta área participó en 5 actividades de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse Fundamentos de ITIL, Congreso latinoamericano de auditores internos y IV Congreso de Gobernabilidad.

El personal de Auditoría Interna en 3 ocasiones participó en 3 eventos de capacitación. Algunos temas de esos cursos son Cómo confeccionar un plan de capacitación y Comunicación creativa.

Como parte del ciclo de charlas de actualización para ampliar el conocimiento de los funcionarios de la AI, en este período se recibieron 7 charlas, entre las que pueden citarse Comunicación asertiva, Gestión de residuos, Cambio climático y Carácter, temperamento y comunicación. Además, se continuó la actualización periódica de las bases de datos de capacitación recibida y ofertas de cursos, así como también se formularon informes de avance del estado de la capacitación recibida por los funcionarios de la dependencia.

#### **4.4 PLANIFICACION ESTRATEGICA**

Se actualizó el planeamiento estratégico de la AI, para lo cual se analizaron los objetivos, el FODA y los planes de acción desarrollados.

También se seleccionaron los indicadores de gestión a los que se les dará seguimiento en el 2012, entre los que se pueden mencionar la cobertura del universo fiscalizable, la cobertura del plan anual de trabajo, las recomendaciones aplicadas y el tiempo utilizado en cada fase de auditoría.

Como parte del proceso de administración de los riesgos de los procesos clave de la AI, se establecieron controles para disminuir el nivel de los riesgos identificados.

#### **4.5 EJECUCION PRESUPUESTARIA**

Mensualmente se remitió a la Sección Control de Presupuesto el informe de ejecución presupuestaria, en el que se indica el monto de los compromisos, así como los gastos mensuales y acumulados de la AI. Además, se efectuó el

control del contenido presupuestario de compras menores realizadas por esta dependencia y se analizó el comportamiento de las diferentes partidas.

También se gestionaron las respectivas modificaciones presupuestarias para disponer de contenido en las partidas requeridas y así atender las necesidades que se presentan en el desarrollo de las labores que le competen a esta dependencia.

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

#### **4.6 AUDITORES EXTERNOS**

Se preparó el informe del estado de las recomendaciones planteadas por los auditores externos en la Carta de Gerencia con corte el 31 de diciembre de 2010.

#### **4.7 ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS**

Como parte del proceso de actualización de documentos relacionados con la gestión de la AI, se oficializaron e incorporaron al GPA, ocho procedimientos, doce instructivos, tres políticas y treinta y cinco formularios.

#### **4.8 ADJUDICACIONES**

En atención del punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-07 (artículo 2, inciso a); en el Anexo N° 1 se presenta el informe de las contrataciones (superiores a ¢100 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2011 (10 concursos por un monto total de ¢2.189,6 millones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por la Sección Proveeduría. Con base en la información a la que tuvo acceso esta AI y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración cumplió lo establecido en la normativa vigente para ese tipo de operaciones.

#### **4.9 EVALUACION DE DESEMPEÑO**

Se continuó el proceso de evaluación de desempeño de los funcionarios de la AI, con el objetivo de determinar las medidas que contribuyan a fortalecer la gestión de la AI durante la ejecución de los estudios respectivos.

#### **4.10 MODULO NORMATIVA**

Se continuó la actualización del módulo de normativa del GPA, incorporando información relacionada con el SEVRI, el POI, el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y las autoevaluaciones de control interno.

#### **4.11 MICROSITIO WEB**

Se actualizaron documentos y diferentes subpáginas con información relevante sobre la gestión de auditoría. Asimismo, se elaboró una propuesta para la reestructuración y rediseño del micrositio de la AI en la intranet.

#### **4.12 SOPORTE TECNICO**

Se brindaron servicios de apoyo para solucionar averías de software y hardware que ocurrieron en los recursos tecnológicos de la AI; se verificaron las diferentes configuraciones de esos equipos y se coordinaron las acciones necesarias con la Dirección Tecnologías de la Información para la atención de averías.

Como parte de la actualización del Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (en adelante GPA), se respaldó la base de datos y archivos de configuración, se aplicaron las plantillas y los agentes para su migración a una nueva versión y se llevaron a cabo pruebas para garantizar su buen funcionamiento. También se crearon vistas y agentes específicos para atender diferentes requerimientos. Asimismo, se efectuó la depuración y el mantenimiento de la base de datos, principalmente de los módulos de comunicación, ejecución, base de conocimiento y agendas.

#### **4.13 SOPORTE ADMINISTRATIVO**

Como parte de las labores de apoyo realizadas para atender los asuntos administrativos que se derivan de la ejecución de las actividades propias de la AI, puede citarse la actualización de datos en el GPA, la preparación de solicitudes de suministro de bienes y servicios, trámites de capacitación y otros asuntos de tipo general.

#### **4.14 OTRAS ACTIVIDADES**

Se continuó desarrollando la estrategia de comunicación del Sistema de Gestión Integrado, para lo cual se coordinaron charlas mensuales. También se implementaron diferentes técnicas y herramientas para fortalecer la comunicación en la dependencia y la motivación del personal.

Como parte de la actualización del manual de puestos a nivel institucional que está promoviendo la Gerencia, se preparó la documentación que corresponde a la AI.

***ANEXO N° 1***  
***INFORME DE CONCURSOS***  
***ADJUDICADOS EN EL PERIODO***  
***(JULIO – DICIEMBRE 2011)***

**Anexo N° 1****Resumen de concursos adjudicados  
(julio - diciembre 2011)**

	<b>Cantidad</b>	<b>Monto (millones de colones)</b>
<b>Setiembre</b>	<b>3</b>	<b>754,6</b>
<b>Octubre</b>	<b>1</b>	<b>352,5</b>
<b>Noviembre</b>	<b>6</b>	<b>1.082,5</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2.189,6</b>

**Nota:** se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.

**Fuente:** información suministrada por la Sección Proveeduría.

**SETIEMBRE 2011**

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
04-2011	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Diseño y entrega de los materiales para el montaje electromecánico de una línea de transmisión semiaislada para 34,5 Kv.	Electroval Telecomunicaciones y Energía, S.A.	835.470,02	(A)
			Energys MVA Costa Rica, S.A.	807.770,13	

**Nota:**

(A) Oferta adjudicada el 08-09-11, equivalente a ¢412,2 millones. El monto incluye capacitación y supervisión por \$14.539,00 y herramientas por \$3.955,00. De catorce proveedores que retiraron el cartel, dos presentaron oferta. En atención de consultas planteadas por la Sección Proveeduría (en adelante SP) sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: DIMMA, no obtuvieron información a tiempo; Osmin Vargas, no obtuvo ofertas del extranjero; Corp. Summatel, no recibió oferta; Sistemas de Potencia, el fabricante no cotizó lo requerido.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
12-2011	Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación	Construcción de la cocina comunal de la Comunidad de Bajo Rodríguez con un área de 565 m2, ubicada en el cantón de San Ramón de la Provincia de Alajuela.	Ingeniería PCR, S.A.	175.647.031,64	(A)
			Construcciones Peñaranda,	172.258.776,35	
			Constructora Keibel y Asociados, S.A.	211.500.000,00	

**Nota:**

(A) Oferta adjudicada el 13-09-11. Los tres proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta. Durante el proceso de evaluación de las ofertas, la SP solicitó una renegociación de precios y solamente el oferente N° 2 presentó una contraoferta.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
08-2011	Dirección Innovación y Eficiencia Energética	500 sistemas de paneles fotovoltaicos que incluyen lo siguiente: 1.000 módulos fotovoltaicos de silicio monocristalino o policristalino; 500 inversores de corriente para conexión de paneles; 500 interruptores de protección DC; 500 interruptores de protección AC.	Aceros Carazo (Oferta 1)	610.079,00	(A)
			Aceros Carazo (Oferta 2)	643.412,50	(B)
			Electroval	676.500,00	
			Balbech S.A.	991.468,72	
			Elvatrón	667.000,00	(C)
			Sistemas de Potencia	962.000,00	
			Consenergy	795.500,00	

**Notas:**

**(A)** Incumple requisitos técnicos establecidos en el cartel (el inversor propuesto es para uso de interiores, el voltaje de corto circuito de los paneles es superior al voltaje máximo DC del inversor; lo cual puede causar fallos del sistema).

**(B)** Incumple requisito técnico establecido en el cartel (la configuración propuesta es menor que la solicitada).

**(C)** Oferta adjudicada el 14-09-11 por un total de \$333.500,00 (50% del objeto del concurso debido a limitaciones presupuestarias), equivalente a ¢170,2 millones. Los once proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta (en el cuadro no se muestran las ofertas N° 4, 5, 6 y 7 porque incumplieron el requisito de estar al día con la CCSS). La recomendación técnica indica que solo la oferta N° 9 de Elvatrón cumple los requerimientos del cartel.

**OCTUBRE 2011**

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS	
			PERSONA JURIDICA	MONTO (€)		
11-2011	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Vigas, platinas, angulares y láminas de acero para P.H. Balsa Inferior.				
		Artículo N° 1: 1.080 vigas W 6 x 25 x 12 mts.	El Guadalupano, S.A.	424.297.383,30		
			Soluciones Integrales de Importación S.A.	373.903.711,20		
			Alvaro Umaña y Cía, S.A.	353.223.196,20		
			Magaz S.A.	320.685.852,60	(A)	
			Centrocel Inc, S.A.	239.921.548,02	(B)	
			Suministros Técnicos, S.A.	335.753.880,08		
			Artículo N° 2: 50 platinas HO de 300 mm x 6m en 5/8".	El Guadalupano, S.A.	12.220.950,00	
				Soluciones Integrales de Importación, S.A.	10.097.708,25	(C)
				Válvulas y Conexiones Urrea, S.A.	10.357.363,61	
				Centrocel Inc, S.A.	11.511.387,41	
				Suministros Técnicos, S.A.	12.405.755,85	
			Artículo N° 3: 250 platinas HO de 150 mm x 6 m en 1/2".	El Guadalupano, S.A.	24.619.875,00	
				Soluciones Integrales de Importación, S.A.	19.474.151,63	
				Válvulas y Conexiones Urrea, S.A.	16.444.839,15	(D)
				Centrocel Inc, S.A.	21.637.946,25	
				Suministros Técnicos, S.A.	28.850.595,00	
			Artículo N° 4: 480 angulares de 3.17 x 38 x 38 mm x 6 m.	El Guadalupano, S.A.	4.459.341,60	
				Mayoreo del Istmo, S.A.	3.458.400,00	
				Soluciones Integrales de Importación, S.A.	4.708.417,10	
				Válvulas y Conexiones Urrea, S.A.	3.282.043,69	(D)
				Centrocel Inc, S.A.	4.985.382,82	
				Suministros Técnicos, S.A.	8.032.005,65	
	Artículo N° 5: 4 láminas de acero 3/8" x 2.05 m x 3.0 m.	El Guadalupano, S.A.	1.414.308,00	(E)		
		Soluciones Integrales de Importación, S.A.	2.077.242,84			
		Válvulas y Conexiones Urrea, S.A.	2.261.886,65			
		Centrocel Inc, S.A.	1.500.230,94			
		Suministros Técnicos, S.A.	2.423.449,98			



N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
		Artículo N° 6: 30 angulares de 1/4" x 2" x 2" x 6 m de longitud.	El Guadalupano, S.A.	536.729,17	(E)
			Mayoreo del Istmo, S.A.	685.950,00	
			Soluciones Integrales de Importación, S.A.	727.034,99	
			Válvulas y Conexiones Urrea S.A.	545.276,25	
			Centrocel Inc, S.A.	934.759,28	
			Suministros Técnicos, S.A.	1.125.173,21	

**Notas:**

(A) Oferta adjudicada el 07-10-11. Los ocho proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta.

(B) Incumple requisito técnico establecido en el cartel (se solicitó acero norma A36 y ofreció norma A992, el cual es más rígido y presenta problemas con el doblado de la viga al fabricar los arcos del túnel).

(C) Oferta adjudicada el 07-10-11.

(D) Ofertas adjudicadas el 07-10-11 por un total de ¢19.726.882,84.

(E) Ofertas adjudicadas el 07-10-11 por un total de ¢1.951.037,17.

**NOVIEMBRE 2011**

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (€)	
15-2011	Area Control de Vegetación	Poda de árboles y limpieza de vegetación en líneas energizadas de media y baja tensión, con un mínimo anual de 96,000 metros de afectación.	Zonas Verdes Gabelo, S.A.	275.496.000,00	(A)
			MS Electrotécnica, S.A.	125.760.000,00	(B)
			Instalaciones Eléctricas Sáenz, S.A.	236.160.000,00	
			TIM Elektra, S.A.	143.904.000,00	
			Coriem, S.A.	274.227.300,00	(A)
<b>Notas:</b>					
<b>(A)</b> Incumplen requisito técnico establecido en el cartel (no presentaron la estructura de precios).					
<b>(B)</b> Oferta adjudicada el 08-11-11. Los seis proveedores que retiraron el cartel presentaron ofertas (en el cuadro no se muestra la oferta N° 2 porque incumplieron el requisito de estar al día con la CCSS y tampoco incluyeron los timbres correspondientes).					

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
41-2010	Sección Almacén Anonos	Transformadores de distribución.			
		Artículo N° 1: 50 transformadores de distribución tipo poste convencional, a 34,5 de 25 KVA para 120/240 V dos primarios.	Comercializadora Grupo GEA, S.A. (Oferta N° 1)	91.500,00	
			Comercializadora Grupo GEA, S.A. (Oferta N° 2)	74.000,00	
			HT Two K, S.A.	99.900,00	
			Howard Industries, Inc / Electroval, S.A.	93.850,00	
			Siemens, S.A., Colombia	82.850,00	
			Elmec, S.A.	97.850,00	
			IESCO Corp. / Representaciones GMG, S.A.	109.410,00	
			Cooper Power System / DL Maduro, Ltda.	70.869,50	(A)
		Artículo N° 2: 300 transformadores de distribución tipo poste convencional, a 34,5 de 50 KVA para 120/240 V dos primarios.	Comercializadora Grupo GEA, S.A. (Oferta N° 1)	795.000,00	
			Comercializadora Grupo GEA, S.A. (Oferta N° 2)	630.000,00	(B)
			HT Two K, S.A. (Oferta N° 1)	599.400,00	(C)
			HT Two K, S.A. (Oferta N° 2)	599.400,00	(C)
			HT Two K, S.A. (Oferta N° 3)	599.400,00	(C)
			Howard Industries, Inc / Electroval, S.A.	917.700,00	
			Siemens, S.A., Colombia	754.500,00	
			Elmec, S.A.	841.500,00	
IESCO Corp. / Representaciones GMG, S.A.	682.275,00				
Cooper Power System / DL Maduro, Ltda.	675.135,00		(A)		

**Notas:**

**(A)** Ofertas adjudicadas el 10-11-11 por un total de \$408.437,00 (del artículo N° 2 se adjudicó el 50% debido a limitaciones presupuestarias: \$337.567,50); equivalentes a ¢208,6 millones. De nuevo proveedores que retiraron el cartel, siete presentaron oferta. En atención a consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Cetransa, la fábrica no cuenta con transformadores de 25 y 50 kva; DIMMSA, recibieron la información en forma tardía.

**(B)** Incumple requisitos técnicos establecidos en el cartel (el tipo de aceite dieléctrico; los numerales relacionados con la prueba de presión dinámica y arco interno; los valores de pérdidas están por encima de los valores solicitados).

**(C)** Incumple requisito técnico establecido en el cartel (los valores de las pérdidas superan los valores máximos aceptables para este concurso).

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO	
13-2011	Sección Transportes y Taller	Grúas telescópicas aisladas con canasta, para trabajar en líneas energizadas hasta 46KV, instaladas en camiones pequeños 4x4	Consorcio Gardi, S.A. - Grupo Q	\$526.800,00	(A)

**Nota:**

(A) Oferta adjudicada el 10-11-11, equivalente a ¢267,9 millones. De cinco proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. En atención de consultas de la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Tecadi, la empresa no cuenta con el equipo solicitado; Samer Equipos, el proveedor no les mandó oferta; Autoestar, camiones no cumplen con el requerimiento. La recomendación técnica indica que luego de analizar distintas variables en el mercado, el costo total ofertado se considera razonable.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
19-2011	Sección Transportes y Taller	Camiones.			
		Artículo N° 1: 2 camiones pequeños cabina sencilla 4x4 motor diesel en chasis.			(A)
		Artículo N° 2: 1 camión tipo tanden, king cab, 6x4 motor diesel en chasis.	Autoestar Vehículos, S.A.	103.000,00	(B)
			Autoestar Vehículos, S.A.	110.000,00	(B)
			Partes de Camión, S.A.	106.300,00	(C)
		Artículo N° 3: 3 camiones doble cabina perfil bajo en chasis, 4x2.	Autoestar Vehículos, S.A.	268.500,00	(D)
			Autoestar Vehículos, S.A.	280.500,00	(E)

**Notas:**

(A) Se declaró desierto porque no se recibieron ofertas.

(B) Incumple requisitos técnicos establecidos en el cartel (la longitud del camión es superior a la requerida; la cabina ofrecida es fija con capó de volteo, pero se solicitó cabina de volteo).

(C) Incumple requisitos técnicos establecidos en el cartel (ofreció un vehículo con cabina tipo convencional, pero se solicitó tipo king cab; la longitud es superior a la requerida; la cabina es fija con capó de volteo, pero se solicitó cabina de volteo).

(D) Corresponde a un vehículo con caja de cambios manual, pero el estudio técnico recomienda adquirir vehículos con caja automática.

(E) Oferta adjudicada el 14-11-11, equivalente a ¢145,1 millones (corresponde a un vehículo con caja de cambios automática).

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
21-2011	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Explosivos, cordón detonante, cable especial para tiro y fulminantes.			
		Partida N° 1: Explosivos.	Explotec, S.A.	148.088,76	
			Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	140.657,65	(A)
		Partida N° 2: Cordón detonante.	Explotec, S.A.	63.826,92	
			Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	31.845,66	(A)
		Partida N° 3: Fulminantes.	Explotec, S.A.	192.823,20	
	Industriales Austin de Costa Rica, S.A.		155.329,80	(A)	

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 17-11-11 por un total de \$327.833,11; equivalentes a ¢171,1 millones. Los dos proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
23-2011	Departamento Infraestructura	Licenciamiento basado en capacidad de almacenamiento para Symantec NetBackup 7.1 ó superior, Unidad robótica de cintas tecnología LTOS y soporte.	Componentes El Orbe	354.713,81	
			Crupo CESA - Control Electrónico S.A.	316.775,94	(A)

**Nota:**

(A) Oferta adjudicada el 18-11-11, equivalente a ¢164,1 millones. Los dos proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta.

Fuente: información suministrada por el Area Licitaciones y Compras al Exterior de la SP.