

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

*AUDITORIA INTERNA*

*INFORME DE LABORES*

*II SEMESTRE DE 2012*

*INFORME DE LABORES  
II SEMESTRE DE 2012*

	<b>Pág.</b>
1. <i>RESUMEN EJECUTIVO</i> .....	5
2. <i>AUDITORIA FINANCIERA</i>	
2.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas</i> .....	41
<i>Area Inversiones</i> .....	41
<i>Area Activos</i> .....	49
<i>Area Financiera</i> .....	102
<i>Area Recursos Humanos</i> .....	130
<i>Area Otros Conceptos</i> .....	139
2.2 <i>Seguimiento de recomendaciones</i> .....	164
<i>Area Inversiones</i> .....	165
<i>Area Activos</i> .....	171
<i>Area Financiera</i> .....	173
2.3 <i>Reseguimiento de recomendaciones</i> .....	179
<i>Area Inversiones</i> .....	180
<i>Area Activos</i> .....	187
<i>Area Recursos Humanos</i> .....	194
<i>Area Egresos</i> .....	201
3. <i>AUDITORIA INFORMATICA</i>	
3.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas</i> .....	208
<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones</i> .....	208
<i>Area Comercial</i> .....	251
<i>Area Distribución</i> .....	274
<i>Area Producción y Desarrollo</i> .....	277

3.2	<i>Seguimiento de recomendaciones</i> .....	282
	<i>Area Tecnología de Información</i> .....	283
	<i>Area Comercial</i> .....	301
	<i>Area Distribución</i> .....	307
	<i>Area Producción y Desarrollo</i> .....	307
	<i>Area Otros Conceptos</i> .....	309
3.3	<i>Reseguimiento de recomendaciones</i> .....	311
	<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones</i> .....	313
	<i>Area Comercial</i> .....	320
	<i>Area Distribución</i> .....	324
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética</i> .....	325
	<i>Area Otros Conceptos</i> .....	325
4.	<i>OTRAS ACTIVIDADES</i> .....	329
	<i>ANEXO N° 1</i> .....	335

## *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 2012, 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 33 evaluaciones realizadas durante este periodo que incluyeron 215 recomendaciones, se completó un total de 50 estudios en el año que comprendían 339 recomendaciones; las cuales fueron comunicadas a las dependencias involucradas, con el propósito de corregir y evitar la recurrencia de las situaciones observadas. A la fecha de cierre de este informe, se encontraba en proceso de ejecución un auditoraje.

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en informes de semestres anteriores, con las 39 revisiones efectuadas en este periodo se completó un total de 88 seguimientos y reseguidos 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 Arqueos a fondos de cambio asignados a cajeros de las sucursales; Autoevaluación de control interno; Atender al cliente en ventanilla; Gestionar cobro y devoluciones; Desarrollar proyectos para grandes consumidores y en forma parcial el estudio Evaluación del desempeño; así como actividades de planificación estratégica. Asimismo, se ejecutó un estudio especial para atender una denuncia.

## 1.2 AUDITORIA FINANCIERA

### 1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el segundo semestre de 2012 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: planificación y administración de proyectos. Subproceso: supervisar e inspeccionar la construcción de las obras, fabricación y montaje de los equipos de proyectos de generación (Alcance: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: pruebas físicas de activos, herramientas y equipos).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: controlar el registro de terrenos (Alcance: uso y condiciones de instalaciones y propiedades de la CNFL).*
- *Proceso: desarrollo de infraestructura civil. Subproceso: brindar mantenimiento a las instalaciones (Alcance: obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: concursos de adquisición-decoración navideña de la ciudad de San José).*
- *Proceso: administración de activos. Subprocesos: contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados (Alcance: pagos a proveedores).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: alquiler de materiales, transformadores, postes, fibra óptica, ductos y fuentes de poder).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros (Alcance: cuentas por cobrar).*
- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano (Alcance: tiempo extraordinario).*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: atender planteamientos (Alcance: declaración jurada de bienes).*

- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subprocesos: administrar el sistema de gestión de riesgos laborales; implementar acciones para mitigar riesgos laborales.*
- *Proceso: gestión estratégica empresarial. Subprocesos: desarrollar y normalizar documentos de gestión administrativa; desarrollar estudios de carácter administrativo.*
- *Proceso: programa ético institucional.*
- *Estudio especial (Alcance: pautas publicitarias).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros. Alcance: seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos para subsanar observaciones de control interno y de segmentos de negocio.*

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

A) PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa Inferior

Implementar la práctica de corroborar en forma periódica, el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de contratación de maquinaria para el Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

Solicitar por escrito al Instituto Costarricense de Electricidad que entre las actividades que realiza en relación con la ejecución del Proyecto, incorpore la revisión periódica del cumplimiento del requisito de patronos al día con la Caja Costarricense del Seguro Social, en lo que corresponde a contrataciones de maquinaria y equipo.

Efectuar un monitoreo periódico que permita comprobar el cumplimiento del requisito de patronos al día con la Caja Costarricense del Seguro Social, según

los contratos de alquiler de maquinaria y equipo suscritos por el Instituto Costarricense de Electricidad que se encuentran vigentes.

Plantear al Instituto Costarricense de Electricidad que efectúe un análisis de los equipos que actualmente se ubican en el Proyecto con la característica de disponibilidad, con el propósito de determinar si es necesario mantenerlos en ese sitio. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

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

Girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que implemente la práctica de informar periódicamente los equipos que determine tienen poco uso, de manera que en forma oportuna se puedan aplicar las medidas correctivas.

Coordinar las acciones que correspondan con el encargado del Proyecto en el Instituto Costarricense de Electricidad, para que en la verificación de la cantidad recibida en cada uno de los pedidos de cemento y diésel, se implanten mecanismos de control adicionales a los que tienen establecidos.

Implementar mecanismos de control para que cuando funcionarios del Instituto Costarricense de Electricidad están realizando la recepción de cemento y diesel, el personal de la Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior pueda comprobar en forma selectiva si la cantidad recibida coincide con la anotada en la factura o boleta. Es necesario que esa labor se respalde con documentación suficiente, para así disponer de la evidencia requerida.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente de la Unidad Ejecutora de Proyectos del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, que determine si los mecanismos de control establecidos por el Instituto Costarricense de Electricidad en relación con la entrega de cemento y diésel a la planta de concreto, equipo y maquinaria, respectivamente; son suficientes o se podrían fortalecer. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Analizar la conveniencia de emitir una solicitud por cada pedido que se requiera, de manera que para cada entrega de diésel se confeccione una factura y se gestione el pago correspondiente.

Evaluar conjuntamente con el encargado del Proyecto en el Instituto Costarricense de Electricidad, la oportunidad de solicitar al Ministerio de

Ambiente, Energía y Telecomunicaciones la autorización para el manejo de combustible. Con base en los resultados obtenidos, realizar las gestiones que correspondan.

Efectuar las acciones necesarias para que en lo sucesivo en los proyectos que se requiera utilizar combustible, la autorización respectiva se gestione en forma oportuna.

#### B) ADMINISTRACION DE ACTIVOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

Comunicar por escrito a todas las jefaturas, la obligación de cumplir lo establecido en el artículo 34 del Manual de Activos, referente al traslado de artículos asignados a funcionarios que hayan presentado la renuncia, el trámite de su pensión, licencias temporales o incapacidades prolongadas.

#### C) USO Y CONDICIONES DE INSTALACIONES Y PROPIEDADES

Realizar el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se lleven a cabo las acciones que permitan delimitar la finca Albino Fonseca.

Definir la dependencia que debe asumir la administración de los bienes inmuebles en tránsito y en desuso, mientras se oficializa la normativa que se encuentra en proceso de aprobación en la Gerencia.

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

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

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

Definir la programación y la modalidad que será utilizada para demoler las instalaciones existentes en las propiedades citadas en este informe. Mientras se lleva a cabo este proceso, aplicar las medidas de protección que correspondan.

Realizar el seguimiento necesario para lograr que el documento denominado “Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”, sea aprobado en un plazo razonable.

Analizar aspectos relacionados con la propiedad y el uso de los derechos que posee la CNFL en el Cementerio Obrero. Con base en los resultados obtenidos, plantear a las instancias que correspondan las acciones que estimen pertinentes.

#### D) OBRAS CIVILES CONTRATADAS Y REALIZADAS POR LA CNFL

Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que remita a las jefaturas respectivas el informe de compras rápidas, incluyendo el dato del monto facturado. Asimismo, implementar la práctica de enviar periódicamente el informe de actividades realizadas a la jefatura del Departamento Obras Civiles.

Efectuar el inventario de los equipos de aire acondicionado que requieren ser reemplazados (por dirección, plantel y edificio).

Con base en los resultados obtenidos al realizar el inventario planteado en este informe, realizar las acciones que correspondan ante la dependencia respectiva para sustituir los equipos que se determine están obsoletos.

Actualizar el programa de actividades existente. Asimismo, implementar un mecanismo de control que permita conocer el tiempo de ejecución de los trabajos solicitados.

Coordinar las acciones requeridas con la jefatura de Análisis Administrativo, para que en el procedimiento que corresponda se incorpore el mecanismo de control relacionado con el análisis de costos que deben efectuar las dependencias que tramitan contrataciones de servicio.

Solicitar por escrito a los encargados de analizar los costos incluidos en las ofertas que presentan las empresas, que deben utilizar la práctica de mantener evidencia documental de las labores realizadas en relación con este tema.

Efectuar un inventario de todos los materiales que se mantienen en custodia, de manera que la Administración disponga de información relacionada con la cantidad, costo y estado de la totalidad de las existencias. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Establecer un mecanismo de control para evitar que en lo sucesivo se presenten situaciones de artículos no inventariados y no utilizados.

#### E) DECORACION NAVIDEÑA DE LA CIUDAD DE SAN JOSE

Analizar la posibilidad de que en los concursos de decoración navideña que se tramiten en lo sucesivo, se elabore un contrato con la empresa que resulte adjudicada.

Definir mecanismos de control para lograr que en los concursos de decoración navideña que se tramiten en lo sucesivo, se cumplan los plazos establecidos en el cronograma de actividades correspondiente.

Mantener una mayor coordinación, comunicación y participación con el jefe de la Sección Proveeduría o el trabajador que éste designe, en todas las etapas de los concursos para decoración navideña que se tramiten en lo sucesivo.

Implementar los mecanismos de control que consideren convenientes, para que en lo sucesivo los pagos por consumo eléctrico que deben realizar las empresas adjudicadas se realicen oportunamente.

Establecer el mecanismo de control que consideren conveniente, para lograr que cuando la garantía de cumplimiento no sea presentada, esta situación pueda ser determinada en forma oportuna por la Administración.

Incluir en la nota o correo electrónico que se remite a la dependencia encargada de administrar el contrato y al oferente que resulte adjudicado, que la obra no podrá iniciarse si no ha suministrado la garantía definida en el cartel.

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el informe final de cierre del contrato por parte de la CNFL solicitado en el cartel, se prepare a la brevedad. Asimismo, analizar este documento para determinar si en lo sucesivo es conveniente contratar nuevamente a la empresa que fue adjudicada en esta oportunidad.

#### F) PAGOS A PROVEEDORES

Coordinar las acciones requeridas para actualizar el procedimiento “Contratación temporal de servicios profesionales”.

#### G) ALQUILER DE ESPACIO EN POSTES

Solicitar por escrito a la Gerencia que le informe a Análisis Administrativo la situación actual de la aprobación de las *“Normas para la construcción de redes de comunicación relacionadas con el alquiler de postes y ductos”*. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que en dicha nota se indique la necesidad de que la Administración disponga de esa normativa, para poder continuar con la fase de aprobación del procedimiento citado en este informe.

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

Analizar la posibilidad de asignarle recurso humano adicional al Departamento Comunicaciones, de manera que fortalezca las labores que le compete ejecutar y así pueda detectar en forma oportuna situaciones similares a las comentadas en este informe.

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

Fortalecer los mecanismos de control que disponen los funcionarios de las Sucursales, para lograr que realicen en forma oportuna la labor establecida en el punto 6.33 (cobro de ampliaciones por la instalación de fuentes de poder u otros equipos) del procedimiento *“Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato”*.

Fortalecer la supervisión de la ejecución de las actividades relacionadas con el alquiler de espacio en los postes, con el propósito de evitar la recurrencia de situaciones similares a las comentadas en este informe.

Efectuar el seguimiento requerido para que en las Sucursales se establezca el control de las fuentes de poder. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente considerar la medición digital remota, la energización, el uso de órdenes de trabajo, la coordinación de los técnicos de campo de las Sucursales y el Departamento Comunicaciones en el levantamiento de la información, paralelo al ordenamiento del SIGEL.

Coordinar con la Asesoría Jurídica el seguimiento necesario para lograr que la SUTEL emita la resolución de la metodología y el precio por alquiler de postes en un plazo razonable y así se puedan suscribir los contratos respectivos a la brevedad con Cable Visión S.A. y Televisora de Costa Rica S.A.

Analizar conjuntamente con la Asesoría Jurídica la posibilidad de no autorizar ni permitir ampliaciones a las empresas citadas en este informe, hasta que el nuevo contrato sea firmado.

Establecer conjuntamente con la Asesoría Jurídica, la posibilidad de retirar los cables y el equipo que se determine constituyen ampliaciones que han sido

efectuadas por las empresas sin que la CNFL hubiera aprobado el estudio de ingeniería respectivo.

Coordinar con la Asesoría Jurídica las medidas que podrían aplicarse para solucionar la situación mencionada en este informe (diferencia en el precio de alquiler de postes que se cobra a empresas que brindan servicio de televisión por cable), considerando el incumplimiento de aspectos establecidos en el contrato y el perjuicio económico que esto ocasiona a la CNFL.

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

Coordinar con la Sección Tesorería la definición del monto de la garantía de cumplimiento que deben aportar Cable Visión y Transdatelecom. Con base en los resultados obtenidos, solicitar por escrito a esas empresas la actualización correspondiente.

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

Incorporar en los contratos que se preparen o renueven en lo sucesivo, las mejoras que la Administración estime pertinente, tomando como referencia el último de ellos que fue actualizado.

Solicitar por escrito a la jefatura de la Asesoría Jurídica que emita su criterio sobre la posibilidad legal de cobrar a las empresas citadas en este informe, el monto por la utilización del espacio en postes en los que colocan los gabinetes que contienen las fuentes de poder. Con base en el pronunciamiento requerido, efectuar las acciones que correspondan.

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

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

Analizar la posibilidad de llevar a cabo un inventario u otro tipo de prueba que permita determinar si las empresas están utilizando una cantidad de postes, fuentes de poder o metros de ductos, mayor que la que ha sido reportada.

Evaluar conjuntamente con la jefatura de la Asesoría Jurídica, la conveniencia de incluir en los contratos que se suscriban en lo sucesivo, la aplicación de una multa cuando se determine que alguna empresa está utilizando infraestructura propiedad de la CNFL sin contar con la autorización correspondiente.

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

Analizar la conveniencia de gestionar la emisión de un nuevo contrato con el ICE, referido al alquiler de infraestructura propiedad de la CNFL; de manera que se pueda actualizar la información respectiva e incorporar aspectos importantes para ambas partes.

#### H) CUENTAS POR COBRAR

Establecer controles que permitan identificar los costos incurridos en la reparación de daños ocasionados por particulares en las instalaciones eléctricas de la CNFL (UADP), así como evidencia documental que respalde las acciones llevadas a cabo. También se debe informar a la Sección Análisis y Registros Contables las sumas que determinen por ese concepto.

Coordinar con Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución", se incluyan los aspectos que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.

Realizar las acciones requeridas para lograr que en un plazo razonable se oficialice el procedimiento denominado *"Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro"*. Asimismo, es conveniente incorporar a la intranet el procedimiento vigente aprobado por la Gerencia, mientras se oficializa el que actualmente se encuentra en revisión.

Registrar en el costo de los UADP, los montos que corresponden a todos los recursos que son empleados al ejecutar este tipo de labores.

Realizar la supervisión requerida para verificar el cumplimiento de la normativa denominada "Nuevo procedimiento para el trámite de atención a daños causados por terceros a la red de distribución (UADP)", de manera que los reportes que prepara el Departamento Seguridad le aporten a la Asesoría Jurídica los elementos necesarios para que efectúe los trámites legales correspondientes.

Girar instrucciones al funcionario encargado, para que en los informes de reparación de casos UADP se incluyan los montos que corresponden a todos los recursos que son utilizados al ejecutar este tipo de labores, de manera que los registros contables reflejen la información correcta.

Girar instrucciones al funcionario de la Sección Tesorería encargado de controlar las cuentas por cobrar de cheques sin fondos, para que gestione la recuperación de las sumas detalladas en este informe, de conformidad con lo establecido en el procedimiento denominado "Cobro de cheques no pagados por el banco".

Girar instrucciones al funcionario encargado de esta actividad, para que efectúe un estudio de los saldos que actualmente se mantienen en el reporte de cuentas por cobrar por casos de daños a instalaciones eléctricas de la CNFL, con el propósito que identifique los casos que se originaron por causas naturales y proceda a eliminarlos de los registros contables.

Girar instrucciones al funcionario encargado de esta actividad, para que realice los ajustes relacionados con la antigüedad de saldos e implemente las medidas requeridas para evitar que en lo sucesivo se presenten situaciones similares a las comentadas en este informe.

Girar instrucciones al encargado de esta actividad, para que realice la liquidación de los casos por daños a instalaciones eléctricas de la CNFL indicados en este informe. Asimismo, solicitarle que efectúe un análisis general de todos los saldos que refleja el mayor auxiliar, con el propósito que determine si existen situaciones similares a las señaladas en esta oportunidad.

Girar instrucciones al encargado de analizar los registros contables, para que cuando determine situaciones similares a las indicadas en este informe, identifique los motivos que las originaron. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Establecer los medios de comunicación apropiados entre las dependencias encargadas de atender las averías relacionadas con casos de daños a instalaciones eléctricas de la CNFL, de manera que puedan obtener la información requerida para efectuar los registros contables en forma correcta.

Girar instrucciones al encargado de esta actividad, para que mantenga una supervisión permanente de los registros contables que se realizan, de manera que se eviten situaciones similares las señaladas en este informe.

Girar instrucciones al funcionario encargado de la liquidación de cuentas en la Asesoría Jurídica, para que antes de solicitar el traspaso a incobrables de casos UADP, atienda los requisitos que establece la sana práctica. En ese sentido, es necesario respaldar las acciones realizadas para evidenciar el cumplimiento de dichos requisitos.

Detallar en los memorandos que son enviados a la Sección Análisis y Registros Contables para trasladar casos UADP como incobrables, cuales son las acciones que fueron realizadas para determinar que no era posible cobrar esa deuda.

Efectuar las gestiones necesarias para determinar el costo administrativo aproximado de tramitar un proceso de cobro judicial de casos UADP. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que estimen pertinentes.

Girar instrucciones al Encargado para que antes de tramitar un proceso judicial, efectúe un análisis que le permita determinar el resultado estimado de la relación costo – beneficio. Asimismo, que con base en los resultados obtenidos realice las acciones que correspondan.

Coordinar con la Sección Análisis y Registros Contables la metodología que se debe utilizar para obtener el costo que corresponde a la reparación de casos UADP, de forma que esta información sea actualizada a una fecha determinada y se minimice el riesgo de efectuar cobros incorrectos.

Elaborar un procedimiento que comprenda los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las labores relacionadas con los casos UADP. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente tomar en cuenta las responsabilidades que le corresponden al personal que participa en este proceso.

Solicitar al Encargado que confeccione informes mensuales de gestión de las labores que tiene asignadas, los cuales deben ser presentados a la jefatura para el análisis y decisiones que correspondan.

Realizar las gestiones necesarias para lograr que los casos UADP citados en este informe, en los que existen convenios de pago y sentencia a favor de la CNFL, pero que a la fecha del estudio permanecían pendientes de saldar, sean cancelados en un plazo razonable. Asimismo, es necesario implementar las medidas requeridas para evitar que situaciones similares a las comentadas en esta oportunidad, se presenten en lo sucesivo.

Efectuar las acciones necesarias para que en los expedientes de los UADP se mantenga toda la información actualizada que genera el caso, de conformidad con las normas que regulan esta actividad.

Preparar un estudio de todos los UADP que se mantienen en proceso judicial, con el propósito de determinar la situación actual en que se encuentra cada uno de ellos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Comunicar al Encargado, que el cobro por concepto de honorarios legales debe ser aplicado en una cuenta distinta de la utilizada para registrar los costos del respectivo UADP, de manera que el mayor auxiliar no refleje saldos acreedores.

Girar instrucciones al Encargado, para que efectúe un estudio que permita determinar los UADP que ya han sido finalizados. Con base en los resultados obtenidos, solicitar a la Sección Análisis y Registros Contables que liquiden los registros contables de los casos que corresponden.

Realizar el seguimiento de los UADP que han sido fallados a favor de la CNFL, de manera que una vez que se dicte la ejecución de la sentencia, el dinero que corresponde se recupere oportunamente. Asimismo, se debe supervisar que en los expedientes respectivos, se mantiene información que evidencie las gestiones efectuadas sobre el caso que se está tramitando (es necesario respaldar documentalmente la ejecución de dicha supervisión).

Implantar los controles requeridos para realizar el seguimiento de los UADP que se mantienen pendientes de cobrar, de manera que en un plazo razonable se lleven a cabo las gestiones pertinentes para lograr la recuperación de los montos adeudados y no se acumulen sumas que puedan afectar la interpretación de los estados financieros.

Analizar las causas que ocasionaron la prescripción penal del monto de los UADP y la solicitud de excluirlos del saldo de cuentas por cobrar, según se indicó en el memorando 2201-182 dirigido por la Asesoría Jurídica a la Sección Análisis y Registros Contables. Con base en los resultados obtenidos,

determinar si existe responsabilidad de algún funcionario por incumplimiento de las labores asignadas y aplicar las medidas que correspondan.

Solicitar por escrito a la Asesoría Jurídica que cuando reciban sentencias en contra de funcionarios por accidentes de tránsito, lo comuniquen en forma oportuna a la Sección Transporte y Taller por el medio que consideren conveniente. Asimismo, que les reporten si en la actualidad existen otros casos similares al mencionado en este informe, con el propósito de aplicar las medidas que correspondan.

I) REMUNERACION DEL RECURSO HUMANO (*Tiempo extraordinario y recargo de funciones*)

Emitir un comunicado general a las jefaturas de las dependencias correspondientes, recordándoles que cuando aprueben el pago de tiempo extraordinario, deben verificar que en los formularios F-139 (Reporte de tiempo laborado regular y extra semanal y bisemanal) se incluya una justificación razonable.

Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que no tramite el reporte del pago de tiempo extraordinario si no incluye una justificación razonable.

Solicitar a la Sección Relaciones Laborales que realice las consultas necesarias para determinar la legalidad del reconocimiento de la media hora extra diaria por almuerzo, que se cancela en las Plantas Hidroeléctricas Electriona, Brasil, Belén y Atención Telefónica de la Sección Averías. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

Solicitar a la Dirección Recursos Humanos que envíe un comunicado general a las jefaturas correspondientes, recordándoles que deben tomar las medidas necesarias para atender lo establecido en el artículo N° 70 de la Convención Colectiva de Trabajo (descanso remunerado después de laborar más de 16 horas seguidas debido a una urgencia).

Recordar mediante un comunicado general a las jefaturas, que deben cumplir lo establecido en la normativa relacionada con la Política de Recargo de Funciones y Ascensos Temporales.

Implementar mecanismos de control que permitan a la Administración determinar situaciones relacionadas con pagos por conceptos que no corresponden.

Efectuar las gestiones que correspondan ante la Dirección Recursos Humanos, para que a la brevedad le remita a Análisis Administrativo las “Normas para el pago de horas extras”, de manera que dicha dependencia realice los trámites necesarios para lograr que ese documento sea aprobado en un plazo razonable.

J) DECLARACION JURADA DE BIENES

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

K) ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE RIESGOS LABORALES

Girar instrucciones a los técnicos para que siempre que realicen trabajos de campo, verifiquen que los radios móviles de los vehículos están en buenas condiciones de funcionamiento. Asimismo, es necesario indicarles que cuando observen que dicho medio de comunicación presenta problemas, deben solicitar alguno de los equipos portátiles disponibles en el Departamento Alumbrado Público.

Solicitar a los funcionarios del Departamento Alumbrado Público, que comuniquen al operador de radio la labor que están ejecutando, la ubicación correspondiente y cuando esta es finalizada.

Recordar por escrito a todos los funcionarios que corresponda, la obligación de usar los equipos de protección y seguridad en forma completa.

Solicitar por escrito a los supervisores del Departamento Alumbrado Público, que corroboren si todos los equipos tienen la etiqueta de revisado por parte del Laboratorio de Transformadores. De acuerdo con los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

Solicitar al funcionario correspondiente del Departamento Obras Civiles, que considerando la disponibilidad presupuestaria para la ejecución de obras del 2013, se analice la posibilidad de construir un “cuarto caliente” para el mantenimiento de los equipos de protección. Es necesario realizar el seguimiento requerido para determinar el resultado del aspecto planteado y evidenciar las gestiones llevadas a cabo con ese propósito.

Girar instrucciones a los jefes de cuadrillas, para que procedan a sustituir los equipos que tienen la clasificación de rechazado por parte del Laboratorio de Transformadores.

Implementar la práctica de que los jefes y supervisores de cuadrillas, verifiquen la condición y uso de los equipos de protección; labor que debe quedar respaldada por escrito.

Solicitar al encargado del Laboratorio de Transformadores, que cuando determinen la existencia de equipo que debe ser rechazado, le comuniquen esa situación a las jefaturas de las cuadrillas y del Departamento Redes Eléctricas (Área Administrativa del Plantel Anonos), para que ejecuten las acciones que correspondan.

Conjuntamente con los encargados de las cuadrillas, definir una lista de la cantidad y características del equipo ordinario y de protección que los trabajadores deben utilizar en el desempeño de las labores asignadas.

Comunicar al Técnico de Salud de la Sección Salud Ocupacional, que como parte de las funciones que desarrolla le corresponde verificar la lista que comprende la cantidad y características del equipo ordinario de protección que deben utilizar los trabajadores.

Elaborar un programa de mantenimiento de las escaleras, con base en la normativa establecida para esos efectos. Una vez que se disponga de dicho programa, solicitar a las jefaturas de los encargados de las cuadrillas que lo implementen a la brevedad.

Comunicar a las jefaturas de las áreas en las que se determine la existencia de herramientas rechazadas, que implementen las medidas necesarias para subsanar esa situación.

#### L) PAUTAS PUBLICITARIAS

Solicitar por escrito a la empresa Controles Video Técnicos de Costa Rica S.A., que debe entregar el informe del monitoreo de pautas publicitarias en el plazo definido en las especificaciones.

Establecer el mecanismo de control que se considere necesario, para eliminar la posibilidad de que se realicen pagos adicionales por un mismo servicio.

Coordinar con Análisis Administrativo las acciones respectivas para incorporar al procedimiento denominado "*Contratación de Publicidad en Radio y Televisión*", aspectos relacionados con el monitoreo contratado y la labor de fiscalización que debe ejercer el funcionario respectivo del Departamento Prensa, entre otros asuntos que la Administración considere convenientes. Es necesario realizar el seguimiento requerido, para disponer de esta herramienta debidamente

actualizada en un plazo razonable, así como evidenciar las labores efectuadas con ese propósito.

#### M) DESARROLLO Y NORMALIZACION DE DOCUMENTOS DE GESTION ADMINISTRATIVA

Incluir en el control de documentos que aplica Análisis Administrativo, el tiempo asignado al personal para efectuar los trabajos; de manera que esa información pueda ser utilizada para medir el avance y el cumplimiento del plazo programado para llevar a cabo esa labor.

Realizar el seguimiento necesario para lograr que el procedimiento denominado “Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida” (fue recibido en AA el 08-11-10 y enviado a la Gerencia el 23-02-11); la “Tabla de montos límites de adquisición, aprobación y firma de contratos” (fue recibido en AA el 21-03-12 y enviado a la Gerencia el 09-07-12) y el “Instructivo para: Confección de los requerimientos para los concursos de adquisición” (fue recibido en AA el 06-08-10 y enviado a la Gerencia el 03-11-10), sean modificados y aprobados en un plazo razonable.

Gestionar ante las instancias correspondientes la posibilidad de asignar el personal necesario a Análisis Administrativo, de manera que en forma oportuna se disponga de la normativa requerida debidamente actualizada.

#### N) PROGRAMA ETICO INSTITUCIONAL

Realizar el seguimiento requerido para lograr que el borrador del documento “*Dotación del recurso humano según las competencias*” sea aprobada en un plazo razonable.

### 1.2.2 APLICACION DE RECOMENDACIONES

#### A) SEGUIMIENTOS

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

- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Trabajos efectuados por la Sección Publicaciones.*
- *Existencia de materiales en bodegas.*

- *Fondos de trabajo bajo la modalidad de uso de tarjetas de débito.*
- *Revisión de cuentas contables.*
- *Presupuesto institucional.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 74 recomendaciones formuladas, 66 habían sido atendidas (89%) y 8 estaban en ese proceso (11%).

#### B) RESEGUIMIENTOS

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

- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Desarrollo de infraestructura civil.*
- *Faltante de fondos.*
- *Inspección de obras.*
- *Terrenos y seguridad de las instalaciones.*
- *Gestión estratégica empresarial.*
- *Selección y reclutamiento de personal de primer ingreso.*
- *Comunicación externa (administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 28 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 9 habían sido atendidas (32%) y 19 estaban en ese proceso (68%).

## 1.3. AUDITORIA INFORMATICA

### 1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el segundo semestre del 2012 se realizaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Control Interno (GAE).*
- *Proceso: servicios brindados por el Departamento Usuario. Subproceso: implementar equipo de cómputo y periféricos. Alcance: Sección Servicios de Internet.*
- *Proceso: servicios brindados por el Departamento Usuario. Subproceso: dar soporte a equipo de cómputo y periféricos. Alcance: Sección Servicios al Usuario Final.*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas (SIGEMPLA).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones (MORPHO).*
- *Proceso: servicios brindados por el Departamento Usuario. Subproceso: implementar equipo de cómputo y periféricos. Alcance: Sección Servicios al Usuario Final.*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar y desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Administrador Inteligente de Inventarios (AIDI), Sistema Integrado de Indices de Calidad de Servicio (SIINCAS).*
- *Proceso: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Alcance: Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital; Dependencias prestadoras de servicios en TI para redes descentralizadas.*

- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar y desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: sistema procesamiento comercial (PROCOM).*
- *Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Sucursales Guadalupe, Heredia, Escazú.*
- *Proceso: facturar y distribuir recibos. Subproceso: administración, actualización y aplicación del pliego tarifario. Alcance: Sección Administración de Sistemas; Sucursales.*
- *Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas trifásicos de medición. Alcance: Sucursales Guadalupe, Central, Desamparados; Secciones Administración de la Energía, Control Técnico Comercial.*
- *Proceso: gestionar cobro y devoluciones. Subproceso: devoluciones de efectivo. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central, Heredia, Escazú, Agencia Metropolitana.*
- *Proceso: facturar y distribuir recibos. Subprocesos: tomar lectura; analizar lectura e imprimir factura; distribuir factura. Alcance: Sucursales Heredia, Escazú; Secciones Administración de Sistemas, Administración de la Energía, Tesorería; Empresas externas.*
- *Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición. Alcance: Sucursales Heredia, Escazú; Sección Control Técnico Comercial; Empresas externas.*
- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico de las plantas hidroeléctricas; gestionar el mantenimiento electromecánico. Alcance: plantas hidroeléctricas Brasil, Electriona, Cote; subestaciones Brasil, Electriona, Cote, Escazú, Lindora, Sabanilla, Guadalupe.*
- *Proceso: ejecutar el mantenimiento en el proceso productivo de energía. Subprocesos: ejecutar el mantenimiento mecánico y civil menor de las plantas de generación eléctrica; reparar y medir elementos mecánicos de plantas hidroeléctricas. Alcance: plantas hidroeléctricas Brasil, Electriona, Cote.*

- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros. Alcance: seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos para subsanar observaciones del sistema de tecnología de la información.*

A la fecha de corte de este informe, se encontraba en proceso de ejecución el siguiente estudio:

- *Proceso: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Alcance: Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información; Dependencias prestadoras de servicios en TI para servidores descentralizados.*

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

#### A) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Gestión de Autoevaluación-GAE*)

Confeccionar e implementar un documento que describa las funciones, los roles y las responsabilidades del administrador del GAE. Es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

Implementar un mecanismo para disponer de un registro formal de las solicitudes planteadas en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante el GAE. Es conveniente que este control suministre información relevante de los usuarios, el servicio requerido, las causas y las acciones correctivas llevadas a cabo para solucionarlos. También es necesario considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado de la solicitud.

Coordinar con la Sección Sistemas Gerenciales la formulación de un plan de trabajo, con el objetivo de implementar acciones concretas para mitigar el riesgo de salida de operación del GAE y extender la vida útil de su funcionalidad.

Coordinar con la Sección Sistemas Gerenciales, la evaluación de la viabilidad de las posibles opciones para sustituir el GAE. Es conveniente considerar el riesgo

que existe sobre la posibilidad de salida permanente del aplicativo y la justificación de la necesidad de realizar cambios de su funcionalidad actual.

B) SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO USUARIO (*Sección Servicios de Internet*)

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

C) SERVICIOS BRINDADOS POR EL DEPARTAMENTO USUARIO (*Sección Servicios al Usuario Final*)

Girar instrucciones para que en el proceso de adquisición de equipo de cómputo y periféricos que tramita la Sección Servicios a Usuario Final, se efectúe el respectivo análisis de costo - beneficio. Es conveniente establecer un mecanismo para verificar el cumplimiento de esta actividad, así como definir cuáles son los funcionarios responsables de llevarla a cabo.

Girar instrucciones para que se determine si el documento "*Registro de instalación de equipos*", comprende los estándares mínimos de configuración que es necesario considerar al instalar equipo de cómputo y periféricos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan. Asimismo, es conveniente coordinar con las instancias establecidas la aprobación formal de dicho documento.

Comunicar a las dependencias descentralizadas que efectúan configuraciones de equipo de cómputo y periféricos, la conveniencia de aplicar los estándares que sean establecidos en el documento respectivo. En ese sentido, es necesario definir un mecanismo para supervisar el cumplimiento de esta directriz.

D) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas-SIGEMPLA*)

Girar instrucciones para que los usuarios que correspondan, incluyan en la "Bitácora del sistema" las transacciones o eventos que requieren efectuarles el seguimiento respectivo para que sean atendidos. Asimismo, es conveniente determinar y brindar capacitación que permita a los funcionarios encargados, ejecutar esta actividad en forma adecuada.

Girar instrucciones para que el proceso automatizado del ciclo de vida de las solicitudes de mantenimiento electromecánico para las plantas hidroeléctricas en el SIGEMPLA, sea completado en su totalidad.

Establecer un plan con las acciones necesarias para disponer de los recursos y la capacitación requerida para llevar a cabo esta actividad de forma eficiente

(completar la totalidad del proceso automatizado del ciclo de vida de las solicitudes de mantenimiento electromecánico para las plantas hidroeléctricas en el SIGEMPLA). Asimismo, es conveniente valorar la posibilidad de medir la eficacia y eficiencia de dicho plan; de manera que a corto plazo solo se realice el proceso automatizado en el sistema, dejando el proceso manual solo para efectos de contingencia.

E) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones-MORPHO*)

Girar instrucciones para que los funcionarios responsables de los procesos de los sistemas, actualicen toda la normativa que regula las actividades asignadas a las dependencias de la Dirección Tecnologías de la Información (ver anexo N° 1 del informe enviado). Es conveniente definir las acciones, los plazos y los encargados de llevar a cabo dicha labor.

Girar instrucciones a los funcionarios encargados de establecer las contraseñas de acceso al MORPHO, para que apliquen los aspectos indicados en el artículo 11 (cambios de contraseñas) y en el anexo N° 1 de las “*Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información*” (recomendaciones de uso y creación de contraseñas), según corresponda. Asimismo, es conveniente cumplir la normativa citada en los otros sistemas de información de la CNFL que se encuentran en operación.

Analizar la conveniencia de utilizar las herramientas que dispone la plataforma Oracle para controlar la creación, el uso y el cambio de las contraseñas del MORPHO. Asimismo, determinar la viabilidad de usar la herramienta “*Single Sign On*” (controlar el cambio y tipo de password) para esos efectos. Con base en los resultados obtenidos, evaluar la aplicación de dicho mecanismo en los otros sistemas de información que se encuentran en operación.

Girar instrucciones para que se elaboren informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del MORPHO. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales instancias serán remitidos y la periodicidad con qué será formulado este documento.

Confeccionar un documento que describa las funciones, roles y responsabilidades del administrador del MORPHO. Una vez concluida esta actividad, es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias pertinentes.

Girar instrucciones al Administrador del MORPHO para que en el desarrollo de las actividades a su cargo, utilice las “*Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información*”, según corresponda. Asimismo, es conveniente

comunicarle a este funcionario que le debe recordar a las jefaturas de las dependencias usuarias del sistema, que es necesario que envíen oportunamente el formulario F-388 para controlar la inclusión o exclusión de usuarios del sistema, cuando así se requiera.

Efectuar oportunamente la depuración de los roles, claves de acceso y cuentas, contemplados en la base de datos del MORPHO, así como definir la periodicidad con que se requiere ejecutar esta labor. Asimismo, es conveniente realizar las acciones necesarias para subsanar los aspectos citados en los puntos b) y c) de la observación C) del informe enviado.

Comunicar a los usuarios del sistema la importancia de cumplir lo indicado en los artículos 6, 7, 9, 11 y 30 de las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (referentes a las claves de acceso).

F) SERVICIOS BRINDADOS POR EL DEPARTAMENTO USUARIO (*Sección Servicios al Usuario Final*)

Girar instrucciones para que en la Sección Servicios al Usuario Final, se establezcan mecanismos orientados a controlar y administrar los equipos y periféricos a cargo de esta dependencia. Entre otros aspectos, es conveniente considerar la ejecución de inventarios físicos en forma periódica y mantener un registro de ingresos, salidas y retiros de los artículos citados.

G) DESARROLLO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Administrador Inteligente de Inventarios-AIDI, Sistema Integrado de Índices de Calidad de Servicio-SIINCAS*)

Girar instrucciones para que se prepare un documento que comprenda los inconvenientes que han surgido en el desarrollo del SIINCAS, los cuales han ocasionado que éste no haya iniciado su operación. Asimismo, es necesario determinar si los funcionarios respectivos tienen responsabilidad de que se haya presentado esa situación. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Girar instrucciones para que se elabore el estudio de factibilidad técnica, operativa y económica de las interfaces del proyecto SIINCAS con el SIPROCOM, SIGEL y SIGEDI. Es necesario que en ese documento se consideren los requerimientos vigentes de la Sección Control de Distribución y que se ajusten al contexto actual de la CNFL.

Girar instrucciones para que se confeccione un cronograma que incluya las actividades, plazos y funcionarios responsables de llevar a cabo las acciones que correspondan para establecer las interfaces requeridas del SIINCAS. Es

conveniente considerar la prioridad de la información solicitada por la ARESEP, en relación con los indicadores de continuidad del suministro eléctrico.

Girar instrucciones para que se elabore un documento que establezca si el AIDI proviene de modificaciones y mejoras al SIAPRO o constituye un nuevo sistema. Con base en los resultados obtenidos, determinar si en este caso corresponde utilizar la Guía de Proyectos que se aplica a los sistemas en desarrollo o elaborar la documentación que respalda los cambios, mejoras y modificaciones que se le han efectuado al SIAPRO (en la actualidad se denomina AIDI).

Girar instrucciones para que se prepare un procedimiento formal que pueda ser aplicado para llevar a cabo la adecuada gestión de cambios de los sistemas que se utilizan en la CNFL. En ese sentido, es conveniente considerar lo establecido en el punto A.10.1.2 de la norma ISO/IEC 27001 (política de entrega).

Girar instrucciones para que cuando se lleven a cabo cambios, modificaciones y mejoras en el desarrollo e implementación de los módulos del AIDI y de todos los sistemas que en la actualidad se encuentran en desarrollo, se utilice el formulario F-460.

Girar instrucciones para que se elabore un documento formal, que establezca la normativa que corresponde aplicar en la administración de los servicios contratados a terceros para la implementación o mantenimiento de software e infraestructura. En ese sentido, es conveniente definir los plazos y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad. Asimismo, es necesario realizar las acciones que permitan disponer de la aprobación y oficialización de este documento en forma oportuna.

H) INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (*Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica digital; Dependencias prestadoras de servicios en TI para redes descentralizadas*)

Girar instrucciones para que se prepare un informe dirigido a las instancias correspondientes, con el detalle de las implicaciones que podría ocasionar la no asignación de presupuesto en el 2012 a los proyectos citados en los incisos a), b) y c) de la observación A) del informe enviado. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que serían llevadas a cabo para minimizar las posibles consecuencias que pueden derivarse de la no ejecución de dichos proyectos. Asimismo, es necesario que en los casos de proyectos de inversión que no reciban aprobación de recursos presupuestarios para el periodo respectivo, en lo sucesivo se prepare un informe similar al planteado en esta oportunidad.

Girar instrucciones necesarias para que el encargado del SEVRI en la Dirección Tecnologías de la Información en coordinación con el Departamento Infraestructura, actualicen la información que respalda el cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos establecidos para la infraestructura de la red. En ese sentido, es conveniente realizar el seguimiento que permita controlar la implantación de dichas acciones. Asimismo, determinar las medidas que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b) y c) de la observación B) del informe enviado.

Girar instrucciones para que el funcionario encargado de la administración del inventario y clasificación de equipos en el Departamento Infraestructura, incluya y actualice toda la información que solicita el reporte correspondiente en relación con los datos que caracterizan los dispositivos adquiridos.

Preparar un documento que comprenda los procedimientos, las funciones y responsabilidades de la persona del Departamento Infraestructura encargada de administrar el inventario de equipos. Asimismo, determinar las medidas que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b), c), d) y e) de la observación C) del informe enviado.

Girar instrucciones para que se prepare un informe dirigido a las instancias que estimen pertinentes, con el resultado de un análisis de las implicaciones, impacto, vulnerabilidades y amenazas que se podrían presentar en los sistemas que se encuentran soportados en servidores que utilizan el sistema operativo Windows 2003 server. Es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que serán llevadas a cabo para minimizar los resultados obtenidos al efectuar el análisis planteado.

Girar instrucciones para que en el Departamento Infraestructura se elabore un documento con la justificación de porque en los proyectos que llevan a cabo esa dependencia, no se aplica la metodología establecida en el Manual Institucional para la Administración de Proyectos y estos son considerados como inversiones permanentes. Asimismo, definir la metodología que en lo sucesivo será utilizada para ejecutar los proyectos de inversión del área a su cargo.

I) PLANIFICAR Y DESARROLLAR SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN  
(*Sistema Procesamiento Comercial-PROCOM*)

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

J) ATENCIÓN AL CLIENTE EN VENTANILLA (*Sucursales Guadalupe, Heredia, Escazú*)

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

K) ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL PLIEGO TARIFARIO (*Sección Administración de Sistemas, Sucursales*)

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

L) EJECUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO (*Sucursales Guadalupe, Central, Desamparados; Secciones Administración de la Energía, Control Técnico Comercial*)

Solicitar a la jefatura de la Sección Técnica de la Sucursal Desamparados, la justificación por la cual no se está cumpliendo la directriz relacionada con la conexión de servicios nuevos, cambios de medidor y traslados internos. Asimismo, analizar la meta establecida en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial y determinar si es necesario modificarla en función de los recursos disponibles.

Solicitar a las jefaturas de las Sucursales la justificación por la cual en el histórico del SIPROCOM, no se están registrando las razones por las que las solicitudes de servicio no fueron atendidas en el plazo definido. En ese sentido, es necesario establecer un mecanismo de control que permita supervisar el cumplimiento de dicha labor.

Solicitar a las jefaturas de las Sucursales, la justificación de los aspectos que están ocasionando que exista una cantidad significativa de trámites de solicitudes de servicio pendientes de ejecutar. Es conveniente establecer un programa de seguimiento que propicie que dichas solicitudes sean atendidas en forma oportuna, así como llevar a cabo la coordinación necesaria entre las dependencias encargadas de supervisar esa labor.

M) GESTIONAR COBRO Y DEVOLUCIONES DE DINERO (*Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central, Heredia, Escazú, Agencia Metropolitana*)

Realizar las acciones que correspondan para actualizar el procedimiento "Devoluciones de dinero". Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario coordinar con la jefatura de la Contraloría de Servicios la definición de los temas pendientes. Una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento preparado, mediante la aprobación de las instancias respectivas.

Girar instrucciones a la jefatura de la Sucursal Central y de la Agencia Metropolitana, para que cuando se tramiten devoluciones de dinero por pagos erróneos que realizan los clientes, utilicen la “*Guía de procesos del SIPROCOM*”. Es conveniente implantar un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo establecido en dicho documento.

N) FACTURAR Y DISTRIBUIR RECIBOS (*Sucursales Heredia, Escazú; Secciones Administración de Sistemas, Administración de la Energía, Tesorería; Empresas externas*)

Solicitar a la Administración del SIPROCOM que determine si la documentación que es generada durante el proceso de facturación, comprende reportes que incluyan todos los avisos del lector por ciclo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales, para que en el proceso de facturación se incluya la revisión oportuna de los avisos de lector (se requiere evidenciar la ejecución de esta labor) y en los casos necesarios, se confeccione el documento que permita tramitar la solicitud correspondiente. Asimismo, es conveniente implantar un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo establecido en los puntos 2.18, 2.22, 2.41, 2.47, 2.63, 2.65, 2.73 y 2.78 del Procedimiento Inconsistencias de demanda y tipos de inconsistencias de energía.

Girar instrucciones para que se preparen las solicitudes que permitan atender los avisos del lector detallados en los anexos N° 1 y N° 2 del informe enviado. Es necesario definir las fechas y los funcionarios encargados de realizar esta labor.

O) EJECUTAR SOLICITUDES DE SERVICIO (*Sucursales Heredia, Escazú; Sección Control Técnico Comercial; Empresas externas*)

Solicitar a la jefatura de la Sucursal Escazú que elabore un documento que comprenda la justificación por la cual se utilizan sin estar calibrados, los equipos denominados telurómetros y multímetros. Es conveniente que en el documento que será preparado, también se presente una propuesta de las acciones que deben ser implementadas para solucionar la situación comentada. Asimismo, es necesario girar instrucciones para que estos equipos sean calibrados 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 utilizan dichos equipos sin estar calibrados. Con base en la información recibida, solicitar que se apliquen las medidas que correspondan. Asimismo, es conveniente comunicar a estos funcionarios la importancia de cumplir lo establecido en el

punto 8.1 (el sistema de puesta a tierra debe garantizar una resistencia no mayor que 25 ohmios) de la respectiva norma emitida por la ARESEP.

Efectuar las gestiones que correspondan para que todas las sucursales dispongan del software que permita la reconfiguración de los medidores de tarifa residencial horaria tipo A3T y C1ST. En ese sentido, es necesario girar instrucciones para que la reconfiguración de todos los medidores de este tipo, se ejecute a la brevedad.

Solicitar a las jefaturas de las Sucursales Escazú y Heredia, que elaboren un documento que incluya las razones por las cuales no se ha efectuado la configuración de estos medidores. Es conveniente que en ese informe se presente una propuesta de las acciones que serán llevadas a cabo para solucionar dicha situación.

Solicitar a la jefatura de la Sucursal Heredia, que prepare un informe con los resultados que fueron obtenidos al efectuar la reconfiguración de los medidores tipo A1RL+. También es conveniente plantearle a dicho funcionario la importancia de que se continúe elaborando ese reporte, según corresponda. Asimismo, con base en los resultados del informe planteado, aplicar las medidas que estimen pertinentes.

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 medidores tipo A3T y C1ST que no han sido reconfigurados. Asimismo, que con base en esa información apliquen las medidas correspondientes.

Girar instrucciones para que en la Sucursal Escazú se prepare un informe, que comprenda la justificación por la cual no se está utilizando la interrogación remota para desconectar y reconectar equipos de medición que disponen de esa facilidad. Entre otros aspectos, es conveniente que en dicho documento se indique el estado actual del proyecto, así como un cronograma con las acciones que serán realizadas para subsanar la situación indicada y cumplir los objetivos para los que fueron adquiridos estos recursos.

Girar instrucciones a las dependencias que correspondan, para en coordinación con el administrador del SIGEL definan la información que se requiere incluir en el formulario "*Solicitud de datos para el ingreso de medidores al Sistema de Información Geográfica-Eléctrica*". Con base en los resultados que determinen, realizar las gestiones necesarias para que dicho formulario sea aprobado por las instancias pertinentes y se inicie su aplicación en todas las sucursales.

Girar instrucciones a las dependencias que correspondan para que en coordinación con la Sección Salud Ocupacional, realicen las gestiones necesarias ante Análisis Administrativo para oficializar en un plazo razonable el *“Manual de instructivos de trabajo seguro en las labores técnicas de la Dirección Comercial”*. Es conveniente que una vez que ese documento sea aprobado, se comunique a las jefaturas de las sucursales para la aplicación respectiva.

Girar instrucciones para que en la Sección Laboratorio de Medidores, se elabore un informe con la justificación que respalde la no ejecución de las pruebas de los medidores que se encontraban en uso durante el 2010 y 2011, según se establece en la respectiva norma emitida por la ARESEP en relación con el *“Uso, Funcionamiento y Control de Contadores de Energía Eléctrica (AR-NTCON)”*. Con base en los resultados que refleje el informe que debe ser preparado, aplicar las medidas correspondientes.

Girar instrucciones para que personal de la Dirección Comercial en conjunto con la administración del SIPROCOM, determinen los aspectos que están ocasionando que la duración del proceso para incluir solicitudes de servicios nuevos en el sistema, implica que los clientes permanezcan un tiempo significativo en las instalaciones de la CNFL para efectuar el trámite respectivo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Solicitar a las jefaturas de las Sucursales Escazú y Heredia que elaboren un informe que comprenda las causas que han provocado la disminución de la instalación de medidores monofásicos residenciales en el período citado. Es conveniente que en este documento se presente una propuesta de las acciones que podrían ser implementadas para solucionar el aspecto comentado, así como un análisis que determine el posible impacto financiero que ocasionaría esta situación.

Indicar a las jefaturas de las restantes sucursales que le comuniquen a la Dirección Comercial, si en las dependencias a su cargo en los meses recientes se ha presentado una disminución en la instalación de medidores monofásicos residenciales. Con base en la información obtenida, realizar las acciones que correspondan.

P) MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN (*subestaciones Brasil, Electriona, Cote, Escazú, Lindora, Sabanilla, Guadalupe*)

Girar instrucciones para que los funcionarios encargados de la implementación del SEVRI, preparen un documento que comprenda las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos identificados (*“plan de tratamiento”*). En ese sentido, es necesario coordinar con Gestión Estratégica los aspectos que correspondan para la elaboración de dicho documento. Asimismo, se debe

realizar el seguimiento requerido para verificar que las acciones que se formulan en el “*plan de tratamiento*”, sean atendidas en los plazos establecidos.

Coordinar con las dependencias que corresponda las gestiones requeridas para efectuar una evaluación estructural de la Subestación Guadalupe. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias para subsanar la condición en que se encuentran los postes dañados que forman parte del módulo de 34.5 Kv.

Girar instrucciones para que al ejecutar las labores de mantenimiento de las subestaciones, se prepare un reporte que incluya aspectos que podrían afectar la continuidad del servicio eléctrico. Los inconvenientes que se determinen deben ser comunicados a la dependencia que le corresponde atender esas situaciones.

Actualizar los procedimientos citados en la observación C) del informe enviado. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que correspondan que lleven a cabo las modificaciones requeridas y se oficialicen los documentos respectivos.

#### Q) MANTENIMIENTO DE PLANTAS HIDROELÉCTRICAS (*plantas hidroeléctricas Brasil, Electriona, Cote*)

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

### 1.3.2 APLICACION DE RECOMENDACIONES

#### A) SEGUIMIENTOS

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

- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios Telemáticos).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Operaciones y Procesamiento de la Información).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Administración de Red de Sistemas de Información).*

- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT).*
- *Administrar las tecnologías de información y comunicaciones (Dirección Tecnologías de la Información).*
- *Administrar las tecnologías de información y comunicaciones (Archivos electrónicos).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Departamento Infraestructura, Departamento Comunicaciones).*
- *Gestión de cobro de recibos (Servicios preferenciales).*
- *Recibir y analizar requerimientos (Sección Servicios en Línea).*
- *Mantenimiento del Sistema de Distribución (Red eléctrica subterránea y aérea).*
- *Generación de energía eléctrica (plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo).*
- *Norma Internacional de Seguridad de la Información-INTE ISO 27002:2005 (SIACO).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas se determinó que de 52 recomendaciones formuladas, 39 habían sido atendidas (75%), 12 estaban en ese proceso (23%) y 1 se encontraba pendiente de aplicar (2%).

#### B) RESEGUIMIENTOS

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

- *Sistemas automatizados de información (SAAD).*
- *Sistemas automatizados de información (SIRH).*
- *Administración de la inversión de infraestructura de TIC (Dirección Tecnologías de la Información).*
- *Sistemas automatizados de información (Sistemas Complementarios).*

- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios de Internet).*
- *Infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Soporte de Infraestructura).*
- *Sistemas automatizados de información (SIACO).*
- *Administración de sistemas de medición (Sección Laboratorio de Medidores).*
- *Gestión de cobro de recibos (Sección Control de Pagos).*
- *Gestión de teletrabajo (Atención al cliente).*
- *Planificación, diseño y administración del sistema de distribución (Sección Diseño y Control).*
- *Sistemas de potencia (Departamento Sistemas de Potencia).*
- *Distribución de lámparas fluorescentes compactas (Dirección Comercial).*
- *Requerimientos del Proyecto PROCOM (Sistema Procesamiento Comercial).*
- *Administración de sistemas de medición (Departamento Servicios Técnicos).*

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, 17 habían sido atendidas (71%) y 7 estaban en ese proceso (29%).

## 1.4 OTRAS ACTIVIDADES

### 1.4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se monitoreo el cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejora de la evaluación externa del periodo 2010-2011 y de la autoevaluación del período 2011-2012. También se realizó el seguimiento del cumplimiento del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

#### 1.4.2 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 2012 (13 concursos por un monto total de ¢4.344,3 millones).

#### 1.4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 12 oportunidades personal de la Auditoría Interna participó en 9 actividades de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse: Coaching para el desarrollo del liderazgo, Desarrollo orientado a objetos y aplicaciones Web en Java, Congreso ISACA, La auditoría y las tecnologías de información, La simplificación y modernización del sector público a través de la tecnología y el Congreso anual de auditores internos.

#### 1.4.4 ADMINISTRACION DEL PRESUPUESTO

Mensualmente se remitió a la Sección Control de Presupuesto el informe de ejecución presupuestaria, en el que se indica el monto de los compromisos, así como los gastos mensuales y acumulados de la AI. Además, se efectuó el control del contenido presupuestario de compras menores realizadas por esta dependencia y se analizó el comportamiento de las diferentes partidas. También se gestionaron las respectivas modificaciones presupuestarias para disponer de contenido en las partidas requeridas y así atender las necesidades que se presentan en el desarrollo de las labores que le competen a esta dependencia.

#### 1.4.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACION

Se continuó laborando en aspectos relacionados con la Estrategia de Comunicación del Sistema de Gestión Integrado, coordinando las charlas mensuales y desarrollando la logística para su ejecución. También se implementaron diferentes técnicas y herramientas para fortalecer la comunicación en la dependencia y la motivación del personal.

#### 1.4.6 AUDITORES EXTERNOS

Se preparó el informe del estado de las recomendaciones planteadas por los auditores externos en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre de 2011.

#### 1.4.7 OTROS

También se realizaron actividades relacionadas con plan anual de trabajo, autoevaluación de control interno, planificación estratégica, evaluación del desempeño, actualización de la documentación aplicable, administración del microsítio, módulo normativa, soporte técnico y soporte administrativo.

## *2.AUDITORIA FINANCIERA*

*2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y  
RECOMENDACIONES FORMULADAS*

## 2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

### 2.1.1 AREA INVERSIONES

#### 2.1.1.1 Nota 1001-0016 enviada el 18 de enero de 2013

**ASUNTO:** proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

**DIRIGIDO:** Departamento Construcción de Proyectos de Generación

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la verificación de los propietarios de los equipos alquilados en el Proyecto; el pago de cuotas obrero patronales a la Caja Costarricense del Seguro Social por parte del contratista; el mínimo de horas definidas en los respectivos contratos por alquiler de maquinaria y equipo; los mecanismos para controlar la recepción del cemento a granel y diésel a los proveedores del servicio; el cumplimiento de aspectos establecidos en el documento del ICE denominado “*Procedimiento de contratación de maquinaria para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*”; así como la autorización por parte Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) para que el prestador del servicio de diésel suministre el combustible en las tanquetas ubicadas en el Proyecto.

#### RESULTADOS

##### A) PROPIETARIOS DE LOS EQUIPOS

OBSERVACION
<p>El aspecto relacionado con el cambio de dueño de los equipos que se establece en el documento del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) denominado “<i>Procedimiento de contratación de maquinaria para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior</i>”, no se está cumpliendo. En ese sentido, al 16-10-12 la excavadora placa EE-020280 se reflejaba en el Registro Nacional a nombre de Teresa Gardela A., pero la contratación se suscribió con María Montero R. (mediante la presentación de la escritura y la solicitud de inscripción esta persona demostró que había adquirido el artículo en el 2010, pero no había realizado el traspaso).</p> <p>Con base en la información suministrada por el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), el ICE llevó a cabo los trámites correspondientes y el cambio se finiquitó el 06-11-12.</p>

MARCO REGULATORIO
Procedimiento de contratación de maquinaria para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior: 7 Administración del contrato, 7.2 Cambio de equipo y condiciones, 7.2.3 Cambio de dueño.

CAUSAS
La funcionaria del ICE encargada del control de la maquinaria del Proyecto (Encargada), manifestó que por la cantidad de equipo alquilado, la situación comentada pasó desapercibida.

RIESGO
Asignar contratos por servicios a personas que no son propietarias de la maquinaria, lo que podría ocasionar incumplimientos legales ante terceros que no se relacionan con la contratación.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>						
<b>Implementar la práctica de corroborar en forma periódica, el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de contratación de maquinaria para el Proyecto. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.</b>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><i>Acciones</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Responsable</i></th> <th style="text-align: center;"><i>Plazo</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>			
<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>				

B) PAGO DE CUOTAS A LA CCSS

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

MARCO REGULATORIO
Reforma del tercer párrafo y del inciso 3) del artículo 74 y adición del artículo 74 bis a la Ley Orgánica de la Caja Costarricense de Seguro Social N° 17 del 22 de octubre de 1943 y sus reformas. Artículo Único.

CAUSAS

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

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

RIESGO

La CNFL podría ser sancionada, porque la Ley Constitutiva de la CCSS extiende el cumplimiento de la normativa solidariamente a terceros que se benefician de los servicios que adquiere el contratista.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**1) Solicitar por escrito al ICE que entre las actividades que realiza en relación con la ejecución del Proyecto, incorpore la revisión periódica del cumplimiento del requisito de patronos al día con la CCSS, en lo que corresponde a contrataciones de maquinaria y equipo.**

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

C) MINIMO DE HORAS

OBSERVACION

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

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

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

CAUSAS

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

RIESGO

Incrementos en los costos de construcción del Proyecto por mantener en el sitio equipos subutilizados.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

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

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

**3) Girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que implemente la práctica de informar periódicamente los equipos que determine tienen poco uso, de manera que en forma oportuna se puedan aplicar las medidas correctivas.**

D) RECEPCION DE CEMENTO Y DIESEL

OBSERVACION

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

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

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

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

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

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; Resolución de la Gerencia General de la CNFL RGG-001-2010: Artículo uno; Contrato de diseño y construcción, suscrito entre la CNFL y el ICE para el diseño y construcción de caminos de acceso, obras de transmisión, obras subterráneas y obras conexas del P.H. Balsa Inferior, Anexo N° 1; II - Suministro de recursos, 4. Administración de insumos.

#### CAUSA

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

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

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

#### RIESGO

Recibir una cantidad menor de combustible que la indicada en las facturas, aspecto que incrementaría el costo del Proyecto.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Coordinar las acciones que correspondan con el encargado del Proyecto en el ICE, para que en la verificación de la cantidad recibida en cada uno de los pedidos de cemento y diésel, se implanten mecanismos de control adicionales a los que tienen establecidos.**

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

**3) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente de la UEP-PHBI, que determine si los mecanismos de control establecidos por el ICE en relación con la entrega de cemento y diésel a la planta de concreto, equipo y maquinaria, respectivamente; son suficientes o se podrían fortalecer. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

E) GESTION DE PAGO

OBSERVACION

El pago de las facturas por compra de diésel a Arrendadora Goygo S.A. se tramita antes de haber recibido el total de litros indicado en la “*Solicitud Rápida de Materiales*” (en adelante solicitud). A manera de ejemplo se citan los siguientes casos:

Las ocho entregas de la solicitud N° 3113 del 23-08-12 (33.670 litros, ¢19.999.980,00) se efectuaron entre el 25-08-12 y el 27-09-12; la factura N° 508 se emitió el 23-08-12 y el comprobante de pago del 06-09-12 tiene la indicación de BN páguese (en adelante BNP) el 27-09-12.

Las siete entregas de la solicitud N° 3274 del 06-09-12 (33.557,01 litros ¢19.999.977,96) se realizaron entre el 27-09-12 y el 03-11-12; la factura N° 523 se emitió el 12-09-12 y el comprobante de pago del 28-09-12 incluye el BNP con fecha 19-10-12.

Es importante destacar que después de emitido y autorizado el comprobante de pago, se procede a realizar un cargo en el BNP indicando la fecha en la cual la suma correspondiente se puede hacer efectiva. Sin embargo, el proveedor tiene las opciones de descontar la factura cancelando una comisión al Banco Nacional de Costa Rica o esperar la fecha anotada.

El encargado del Area Compras Locales de la Sección Proveeduría, manifestó que considerando que no se pueden hacer pagos parciales bajo el sistema de compras rápidas, se podría hacer una solicitud por cada pedido.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; Procedimiento Adquisición de Materiales y Contratación de Servicios por Solicitud de Compra Rápida: Puntos 6.15, 6.22 y 6.24.

#### CAUSA

En el correo electrónico del 04-12-12, el encargado del Area Adquisición y Facturación de la UEP-PHBI comunicó al Auditor lo siguiente:

*“...debido a la urgencia con la que debe atenderse el suministro de este insumo vital para el PH Balsa Inferior, la modalidad con la que se compra combustible es bajo el sistema de compras rápidas, como medio ágil, oportuno y controlado de atender y garantizar el continuidad y calidad del servicio, la falta de combustible diésel pondría en riesgo la construcción del PHBI.*

*Ciertamente la gestión de pago se realiza con la finalidad de no atrasar los desembolsos al proveedor...”*

En el Proyecto no se dispone de los medios para almacenar la cantidad de diésel que la UEP-PHBI adquiere por cada solicitud (al 15-11-12 el tanque facilitado por Arrendadora Goygo S.A. no estaba en uso).

#### RIESGO

Dificultad de recuperar la suma cancelada, en caso que no se reciba la totalidad de litros de diésel que fue contratada.

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

**1) Analizar la conveniencia de emitir una solicitud por cada pedido que se requiera, de manera que para cada entrega de diésel se confeccione una factura y se gestione el pago correspondiente.**

**2) Determinar si es factible utilizar el tanque facilitado por Arrendadora Goygo S.A., de manera que en el Proyecto se pueda disponer de mayor capacidad de almacenamiento de combustible.**

F) AUTORIZACION DEL MINAET

OBSERVACION
Las tanquetas utilizadas para el suministro y distribución de diésel y el tanque facilitado por Arrendadora Goygo S.A., no disponen de la autorización del Ministerio de Ambiente, Energía Telecomunicaciones (MINAET) para que el prestador del servicio suministre o vacíe el combustible en dichos depósitos. Algunas de estas unidades son remolcadas por medio de un chapulín a diferentes sitios del Proyecto, para efectuar el abastecimiento de diésel a los equipos y maquinaria.

MARCO REGULATORIO
Decreto ejecutivo N° 36627-MINAET: Reglamento para la Regulación del Transporte de Combustible, Artículos 34, 35 y 40.

CAUSA
<p>En el correo electrónico del 28-11-12, la funcionaria del Departamento Gestión Ambiental encargada de la actividad comunicó al Auditor lo siguiente:</p> <p><i>“...El estudio de impacto ambiental no contemplaba este permiso, es una deficiencia que se está subsanando para los proyectos venideros. Si bien es cierto que este permiso no se tramitó, la UEP se aseguró de tener los sistemas de autocontención para el trasiego de este combustible, cumpliendo con los requerimientos legales indicados por las autoridades competentes...Iniciar con este permiso luego de 1 año de inicio de obras, cuando conocimos este requisito, significaba ante el MINAET, iniciar un trámite que dura aproximadamente 1 o 2 años, situación que para la CNFL era difícil sostener ya con el proyecto en marcha, por lo tanto se procedió a realizar los diseños según lo establece la normativa para almacenamiento de combustible y bajo las condiciones del medio ambiente que así lo requerían (lejos de cuerpos de agua, construido en zona ya impactada como los son las escombreras).”</i></p>

RIESGO
<p>Causar daños al ambiente o una situación peligrosa que ponga en riesgo la propiedad o la seguridad, salud, integridad o la vida de las personas; en caso que ocurra un accidente con las tanquetas o tanque de combustible.</p> <p>Recibir sanciones por incumplimiento de la normativa correspondiente.</p>

RECOMENDACIONES (proceso de control)
<p><b>1) Evaluar conjuntamente con el encargado del Proyecto en el ICE, la oportunidad de solicitar al MINAET la autorización para el manejo de combustible. Con base en los resultados obtenidos, realizar las gestiones que correspondan.</b></p>

**2) Efectuar las acciones necesarias para que en lo sucesivo en los proyectos que se requiera utilizar combustible, la autorización respectiva se gestione en forma oportuna.**

## 2.1.2 AREA ACTIVOS

### **2.1.2.1 Nota 1001-0010 enviada el 14 de enero de 2013**

**ASUNTO:** administración de activos, herramientas y equipos

**DIRIGIDO:** Sección Inventarios y Centro de Costos

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a los mecanismos que dispone la Administración para controlar la cantidad de activos, materiales, herramientas o equipos; la fecha de entrada y salida, las características y su costo; la cantidad solicitada por las dependencias en función del número de trabajadores que disponen y las actividades que desarrollan; el retiro oportuno de estos artículos de la Sección Almacén, considerando las situaciones en las que en la solicitud de suministro se anota que es urgente y se requiere para un fin específico; la ejecución de inventarios de activos y herramientas; el estado en que se encuentran las etiquetas que identifican los activos (borrosas, en malas condiciones o no existen); así como la revisión de casos en que se han liquidado las prestaciones legales sin que los ex-funcionarios hubieran entregado los activos y herramientas asignadas.

#### RESULTADOS

##### A) COBRO DE ACTIVOS Y HERRAMIENTAS

###### OBSERVACION

En los reportes contables emitidos el 20-11-12 y 21-11-12, se reflejan activos y herramientas a nombre de los ex-funcionarios Manrique Torres H. de la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas y Anthony Barquero P. de la Sección Control de Distribución (presentaron la renuncia a la CNFL el 09-10-12 y 22-08-12, respectivamente). Para estos casos, las jefaturas no aportaron evidencia de que se hubiera efectuado la devolución o el cobro de los mismos, con lo cual se incumple la normativa vigente.

###### MARCO REGULATORIO

Manual de Control de Activos: artículo 34.

CAUSA

Las jefaturas de las dependencias citadas manifestaron que el señor Torres se negó a firmar los vales respectivos y el señor Barquero reportó las herramientas faltantes como extraviadas. Sin embargo, no solicitaron a la Sección Inventarios y Centros de Costos, ni a la Sección Trámite y Nómina que procedieran al cobro o a la devolución de los recursos indicados. El jefe de esta última dependencia señaló que los montos correspondientes no se deben rebajar de la liquidación de derechos, pues así está regulado en el Código de Trabajo (Artículo 30, inciso a).

RIESGO

Ocasionar perjuicio económico a la CNFL, por no aplicar oportunamente lo definido en la normativa aplicable.

RECOMENDACIONES (*proceso de control interno*)

**1) Comunicar por escrito a todas las jefaturas, la obligación de cumplir lo establecido en el artículo 34 del Manual de Activos, referente al traslado de artículos asignados a funcionarios que hayan presentado la renuncia, el trámite de su pensión, licencias temporales o incapacidades prolongadas.**

**2) Eliminar de los registros contables, los activos que se reflejan a nombre de los ex-funcionarios citados.**

**2.1.2.2 Nota 1001-0036 enviada el 07 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** uso y condiciones de instalaciones y propiedades

**DIRIGIDO:** Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a servicios de vigilancia, protección y situación de terrenos adquiridos por la CNFL para construir proyectos de generación de electricidad; (Hacienda Junquillal, Carazo, Zócalo Chantre y finca Albino Fonseca); las medidas de las propiedades para verificar si coinciden con los datos del avalúo respectivo; la situación actual del documento denominado "*Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles*"; el pago de alquileres de edificios, locales y terrenos según los contratos suscritos; el grado de avance de la construcción de infraestructura en caminos y edificios; la contratación de servicios profesionales para realizar un estudio histórico de las servidumbres de la CNFL; así como el riesgo de invasión de precaristas en propiedades de la empresa.

## RESULTADOS

### A) FINCA ALBINO FONSECA

OBSERVACION
Durante la visita realizada el 15-11-12 a la finca Albino Fonseca en San Buenaventura de Miramar, se comprobó que los linderos de la propiedad de la CNFL no están definidos (se carece de una cerca que delimite el área adquirida). Además, se observó la permanencia de ganado en ese lugar.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

CAUSA
<p>El Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación comunicó al auditor encargado de la evaluación lo siguiente:</p> <p><i>“... le comento que a la fecha no hemos recibido de legal las propiedades que usted hace indicación ya que las mismas estaban en proceso de escrituración en el Registro Nacional, por lo que no hemos recibido la indicación que podemos cercalar, mojonarlas, y rotarlas; ya que entendemos que hasta que no se concluya el trámite ante el registro no podemos realizar lo que usted nos indica en su correo.</i></p> <p><i>Con relación a la responsabilidad de estas propiedades mientras se ejecuta el proyecto desde hace un tiempo el cuidado y mantenimiento los realiza el Depto. de Servicios Administrativos...”.</i></p> <p>No obstante, mediante consulta en línea al Registro Público se comprobó que esa propiedad fue inscrita desde el 22-03-12.</p>

RIESGO
Personas ajenas a la institución podrían apropiarse de terrenos de la CNFL y obtener beneficios de su uso.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Realizar el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se lleven a cabo las acciones que permitan delimitar la propiedad citada.</b>

### 2.1.2.3 Nota 1001-0037 enviada el 07 de febrero de 2013

**ASUNTO:** uso y condiciones de instalaciones y propiedades

**DIRIGIDO:** Departamento Construcción de Proyectos de Generación

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a servicios de vigilancia, protección y situación de terrenos adquiridos por la CNFL para construir proyectos hidroeléctricos (Hacienda Junquillal, Carazo, Zócalo Chantre y finca Albino Fonseca); las medidas de las propiedades para verificar si coinciden con los datos del avalúo respectivo; la situación actual del documento denominado “Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”; el pago de alquileres de edificios, locales y terrenos según los contratos suscritos; el grado de avance de la construcción de infraestructura en caminos y edificios; la contratación de servicios profesionales para efectuar un estudio histórico de las servidumbres de la CNFL; así como el riesgo de invasión de precaristas en propiedades de la empresa.
--

#### RESULTADOS

##### A) INSTALACIONES EXISTENTES EN PROPIEDADES

OBSERVACION
En dos terrenos adquiridos por la CNFL en Santa Rita de San Carlos, se ubican dos casas construidas en block con divisiones de madera (de 38,25 y 42 metros cuadrados), las cuales están deterioradas, deshabitadas y sin vigilancia.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

CAUSA
Las propiedades se adquirieron con el propósito de que el Consejo Nacional de Viabilidad (CONAVI) establezca el talud de la calle de acceso al Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, las cuales incluían los inmuebles mencionados.  En el correo electrónico del 23-11-12, el jefe del Departamento Construcción de Proyectos de Generación le comunicó al Auditor lo siguiente:  <i>“...A la fecha está pendiente programar su desmantelamiento y establecer quien lo hará (contratación por parte de la CNFL o donación para que un tercero lo realice bajo su propio costo, esto coordinado con alguna de las asociaciones de la zona), así como el procedimiento a seguir para el desecho de los materiales de construcción</i>

(depósito en una escombrera o donación).

Para su protección, considerando que estos inmuebles colindan con el camino de acceso al PHBI, por el que nuestro personal de inspección transita continuamente (inclusive en horas de la noche), es que se estima que están vigiladas la mayor parte del tiempo, y cualquier acción que pueda tomar un tercero sin autorización para su desmantelamiento es fácilmente visible para nuestro personal, considerando el tipo y duración que se debe invertir en esta labor...”

#### RIESGO

Los inmuebles podrían ser ocupados o desmantelados por personas ajenas a la CNFL.

#### RECOMENDACION (proceso de riesgo)

**Definir la programación y la modalidad que será utilizada para demoler las instalaciones existentes en las propiedades citadas. Mientras se lleva a cabo este proceso, aplicar las medidas de protección que correspondan.**

#### **2.1.2.4 Nota 1001-0038 enviada el 07 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** uso y condiciones de instalaciones y propiedades

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el documento denominado "*Normas para el control, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles*".

#### RESULTADOS

##### A) APROBACION DE NORMAS

#### OBSERVACION

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

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En el correo electrónico del 04-12-12, el encargado de Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado de este estudio lo siguiente:

*“...El documento se modificó con base en lo indicado por la Gerencia General, tomando en cuenta el oficio N° 7001-002-12, generado por la Dirección de Producción y Desarrollo.*

*Se adjunta el documento enviado a la Gerencia General el cual está pendiente de aprobación. Una vez cumplida esta fase se deberá comunicar a los involucrados...”.*

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

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

RIESGO

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

RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Actualizar el artículo N° 10 de las “Normas para el control, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”, considerando la información suministrada por la Gerencia en el correo electrónico del 10-01-13.**

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

### 2.1.2.5 Nota 1001-0039 enviada el 08 de febrero de 2013

**ASUNTO:** uso y condiciones de instalaciones y propiedades

**DIRIGIDO:** Departamento Servicios Administrativos

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a servicios de vigilancia, protección y estado de terrenos adquiridos para construir proyectos de generación de electricidad (Hacienda Junquillal, Carazo, Zócalo Chantre y Finca Albino Fonseca); las medidas de las propiedades para verificar si coinciden con los datos del avalúo respectivo; la situación actual de los derechos que posee la CNFL en el Cementerio General; la aprobación del documento denominado “*Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles*”; el pago de alquileres de edificios, locales y terrenos según los contratos suscritos; el grado de avance de la construcción de infraestructura en caminos y edificios; la contratación de servicios profesionales para realizar un estudio de las servidumbres de la CNFL; así como el riesgo de invasión de precaristas en propiedades de la empresa.

#### RESULTADOS

A) DERECHOS EN CEMENTERIO
OBSERVACION
<p>La CNFL posee tres derechos en el Cementerio Obrero (anualmente se pagan <math>\phi</math>53.217,36 por mantenimiento de zonas verdes), pero desde hace más de 20 años este recurso no ha sido utilizado por ningún funcionario.</p> <p>También se determinó que no se le está suministrando un mantenimiento adecuado a las fosas, pues se observa que se encuentran sin pintar y carecen de una placa que las identifique como propiedad de la CNFL.</p> <p>Asimismo, una de esas fosas (Nº 127) no está a nombre de la CNFL en los registros de la “Junta Administrativa Cementerio de Obrero” (se refleja que pertenece “Socorro Mutuo Compañías Eléctricas San José”). No obstante, una representante de esa Junta confirmó que la CNFL es la propietaria de este derecho.</p>

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

CAUSA
<p>La Administración no ha establecido aspectos referidos a la posible utilización del recurso mencionado por parte del personal de la empresa. Asimismo, en el correo electrónico del 21-11-12, el encargado del Area Administración Bienes Inmuebles le comunicó al auditor encargado del estudio lo siguiente:</p> <p><i>“No está definido cual dependencia es la responsable de su custodia, cuidado y administración...”</i></p> <p><i>...nosotros pagamos el mantenimiento porque lo heredamos cuando nos trasladaron el pago de impuestos de propiedades...”</i></p>

RIESGO
<p>Pagar servicios que están subutilizados, así como que personas ajenas a la CNFL puedan usar o adueñarse de los bienes mencionados.</p> <p>Perder los derechos de posesión de los bienes, por no suministrar un mantenimiento adecuado y no estar inscritos a nombre de la CNFL.</p>

RECOMENDACIONES (proceso de control)
<p><b>Analizar aspectos relacionados con la propiedad y el uso de los derechos que posee la CNFL en el Cementerio Obrero. Con base en los resultados obtenidos, plantear a las instancias que correspondan las acciones que estimen pertinentes.</b></p>

#### **2.1.2.6 Nota 1001-0040 enviada el 11 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** uso y condiciones de instalaciones y propiedades

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

<p>Asuntos referidos a servicios de vigilancia, protección y estado de terrenos adquiridos para construir proyectos de generación de electricidad (Hacienda Junquillal, Carazo, Zócalo Chantre y Finca Albino Fonseca); las medidas de las propiedades para verificar si coinciden con los datos del avalúo respectivo; la situación actual de los derechos que posee la CNFL en el Cementerio General; la aprobación del documento denominado <i>“Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles”</i>; el pago de alquileres de edificios, locales y terrenos según los contratos suscritos; el grado de avance de la construcción de infraestructura en caminos y edificios; la contratación de servicios profesionales para realizar un estudio de las servidumbres de la CNFL; así como el riesgo de invasión de precaristas en propiedades de la empresa.</p>
---

## RESULTADOS

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

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

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

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

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

RIESGO

El uso no autorizado de propiedades de la CNFL por parte de particulares.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Definir la dependencia que debe asumir la administración de los bienes inmuebles en tránsito y en desuso, mientras se oficializa la normativa que se encuentra en proceso de aprobación en la Gerencia.**

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

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

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

**2.1.2.7 Nota 1001-0027 enviada el 28 de enero de 2013**

**ASUNTO:** obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL

**DIRIGIDO:** Departamento Obras Civiles

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a las cotizaciones de bienes y servicios; la normativa relacionada con la preparación de informes de compras rápidas; las actividades realizadas por el Area Mantenimiento de Infraestructura y los planes de tratamiento para minimizar los riesgos de esa dependencia; el control del formulario F-10 Solicitud de Trabajo; el respaldo documental y el archivo de documentos; la evidencia del análisis de los costos de obras ejecutadas mediante contrataciones de servicios, así como materiales no utilizados que se ubican en la bodega de esta área.

## RESULTADOS

### A) ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

OBSERVACION
Referente a la adquisición de bienes y servicios que efectuó el Area Mantenimiento de Infraestructura (en adelante AMI) en el periodo comprendido entre el 01-01-12 y el 30-09-12, se determinaron las siguientes situaciones:  A.1 COTIZACIONES Se utiliza la práctica de invitar a cotizar a solo un oferente, aunque la Sección Proveeduría (en adelante SP) mantiene actualizado el registro de proveedores.
MARCO REGULATORIO
Procedimiento "Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida", Punto 6.5.
CAUSA
El encargado de cotizar en el AMI (en adelante Encargado) manifestó que algunos proveedores invitados a cotizar no lo hacen (no suministró evidencia para demostrar que esa actividad se lleva a cabo o la justificación de la jefatura). También mencionó que en dicho proceso se valora la responsabilidad, posición de mercado, la calidad y la rapidez con que las empresas realizan las obras, mientras que otros trabajos constituyen situaciones de proveedor único.
RIESGO
Adquirir bienes y servicios con precios mayores que otras opciones disponibles en el mercado.
RECOMENDACIONES <i>(proceso de control)</i>
<b>1) Girar instrucciones por escrito al Encargado para que en las compras de bienes y servicios que tramita, atienda lo establecido en la normativa</b>

**vigente y mantenga evidencia documental de las acciones realizadas.**

**2) Implementar la práctica de que en los casos que solo se invita a cotizar un proveedor, en los documentos respectivos se anoten las razones que justifican porque se procedió de esa manera.**

OBSERVACION

A.2 RESPALDO DOCUMENTAL

En los documentos que respaldan las adquisiciones de bienes y servicios por montos superiores a ¢300.000,00; no se adjunta la autorización que emite la SP (esta situación fue subsanada en el proceso de ejecución del trabajo, según indicaciones que el Auditor encargado de la evaluación le transmitió al funcionario correspondiente).

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

El encargado del proceso manifestó que archivan durante un mes los correos electrónicos con las autorizaciones respectivas y luego los eliminan.

RIESGO

Realizar adquisiciones de bienes y servicios con precios mayores que el monto establecido, sin contar con la autorización de la SP.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

**Aplicar la supervisión correspondiente para comprobar el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad.**

B) INFORMES DE GESTION

OBSERVACION

En relación con los informes que prepara el AMI, se observaron las siguientes situaciones:

B.1 COMPRAS RAPIDAS

El informe de compras rápidas no se envía al Departamento Obras Civiles (en adelante DOC) con copia a la respectiva Dirección, lo cual incumple la normativa que regula esta actividad. Además, el contenido de dicho documento incluye el monto de la solicitud rápida de materiales, pero no la suma facturada. A manera de ejemplo, se cita la solicitud N° 975 del 20-03-12 que se confeccionó por ¢829.948,50; pero el valor cancelado fue

¢252.652,30. El Encargado manifestó que en la mayoría de los casos la diferencia entre ambos montos es mínima.

B.2 ACTIVIDADES DEL AMI

No se utiliza la práctica de enviar a la jefatura correspondiente el informe de las actividades realizadas.

MARCO REGULATORIO

Procedimiento "Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida", Punto 6.20.

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.7 Calidad de la comunicación.

CAUSA

El Encargado indicó que prepara un informe con el fin de retroalimentar la gestión del área y los temas que considera relevantes los comenta verbalmente con la jefatura.

RIESGO

No conocer oportunamente el total de bienes y servicios que se están adquiriendo y cancelando por el procedimiento de compras rápidas, así como las actividades que está ejecutando el AMI; lo que dificultaría a la Administración aplicar oportunamente las medidas requeridas.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

**Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que remita a las jefaturas respectivas el informe mencionado, incluyendo el dato del monto facturado. Asimismo, implementar la práctica de enviar periódicamente el informe de actividades realizadas a la jefatura del DOC.**

C) TRATAMIENTO DE RIESGOS

OBSERVACION

Mediante la revisión del "*Informe de avance medidas de tratamiento*" que prepara el AMI en relación con el proceso "*Dar mantenimiento a las instalaciones periodo 2012*", se determinó que al 26-10-12 no se habían realizado las siguientes acciones:

- Sustitución de equipos estratégicos de aire acondicionado que están obsoletos.
- Inventario de equipo que requiere reemplazo.
- Reforzar con un técnico especializado el Area Aires Acondicionados.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

El Encargado indicó que para el periodo 2012 se había programado cambiar los equipos de aire acondicionado del Edificio Central por parte del Departamento Eficiencia Energética, pero esta acción no se llevó a cabo debido al recorte presupuestario aplicado en ese periodo.

También mencionó que el levantamiento del inventario de equipos que requieren ser reemplazados, no se efectuó porque el personal disponible solamente puede brindar el mantenimiento de los aires acondicionados que tienen a su cargo.

Además, comunicó que se planteó la solicitud de personal técnico especializado, pero esta fue desestimada.

RIESGO

Los sistemas de información y los nodos de comunicación ubicados en el Centro de Control de Energía e Informática, podrían resultar afectados y repercutir en la operación normal de la organización.

Incrementar los costos operativos por tener que efectuar reparaciones de equipo que no ha recibido mantenimiento preventivo.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

**1) Efectuar el inventario de los equipos de aire acondicionado que requieren ser reemplazados (por dirección, plantel y edificio).**

**2) Con base en los resultados obtenidos al realizar el inventario planteado, realizar las acciones que correspondan ante la dependencia respectiva para sustituir los equipos que se determine están obsoletos.**

*(proceso de dirección)*

**3) Preparar el respaldo de la necesidad adicional de un técnico especializado en equipos de aire acondicionado. Con base en dicha justificación, realizar las acciones que correspondan ante las instancias pertinentes.**

D) PROGRAMA DE ACTIVIDADES

OBSERVACION
<p>El programa que se utiliza en la AMI para controlar los formularios F-10 (Solicitud de trabajo), no incluye datos relacionados con el tiempo de ejecución de las obras. Además, el archivo está desactualizado porque no contempla información de los periodos comprendidos entre el 30-06-12 y el 16-08-12, ni del 30-08-12 al 30-09-12.</p> <p>El Encargado manifestó que la programación de las actividades se comunica en forma verbal a los funcionarios responsables de las diferentes áreas (civil, eléctrica y aire acondicionado) y se ejecutan conforme se reciben las solicitudes (el proceso se modifica cuando reciben trabajos de carácter urgente).</p> <p>También mencionó que está coordinando con la Sección Sistemas de Información Técnicos, la implementación de un método que permita ejercer un control adecuado de los formularios F-10.</p>

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

CAUSA
<p>El Encargado comunicó que el archivo no se encuentra actualizado por limitaciones de tiempo y el poco personal que disponen para realizar labores administrativas.</p> <p>El control del tiempo de ejecución de los trabajos no se ha implementado, porque los técnicos no suministran la información requerida.</p>

RIESGO
<p>No disponer de información suficiente para respaldar la toma de decisiones.</p> <p>Dificultad de garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles.</p>

RECOMENDACION <i>(proceso de riesgo)</i>
<b>Actualizar el programa de actividades existente. Asimismo, implementar un mecanismo de control que permita conocer el tiempo de ejecución de los trabajos solicitados.</b>

E) ARCHIVO DE DOCUMENTOS

OBSERVACION
El AMI no dispone de un sistema uniforme para archivar la documentación que se genera en la ejecución de obras (se observó que los tres funcionarios que efectúan dicha labor aplican un criterio diferente).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.5 Archivo institucional.

CAUSA
El AMI no cuenta con un modelo definido para archivar información.

RIESGO
Pérdida o extravío de la documentación, lo que dificultaría disponer de la evidencia necesaria para respaldar los trabajos ejecutados.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>1) Establecer un sistema estándar para archivar la documentación que se genera en la ejecución de las obras.</b>
<b>2) Girar instrucciones por escrito a los inspectores del AMI, para que todo documento relacionado con las obras que están supervisando, sea archivado en la carpeta correspondiente utilizando el orden previamente establecido.</b>

F) ANALISIS DE COSTOS

OBSERVACION
En el AMI no se utiliza la práctica de mantener evidencia documental del análisis de costos de las obras ejecutadas mediante contrataciones de servicios.

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

CAUSA
La jefatura de la SP manifestó que no existe un documento que indique textualmente que se debe realizar dicha labor. También mencionó que este mecanismo se encuentra implícito en las normas que regulan las contrataciones externas.

Los encargados de efectuar el análisis de los costos comunicaron que el presupuesto de las obras lo preparan con base en los precios de mercado, comparan los costos de trabajos anteriores y valoran la experiencia de la empresa, pero esto no se respalda en un documento formal.

RIESGO

Efectuar contrataciones de servicios con costos superiores a otras opciones disponibles en el mercado.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

**1) Coordinar las acciones requeridas con la jefatura de Análisis Administrativo, para que en el procedimiento que corresponda se incorpore el mecanismo de control relacionado con el análisis de costos que deben efectuar las dependencias que tramitan contrataciones de servicio.**

**2) Solicitar por escrito a los encargados de analizar los costos incluidos en las ofertas que presentan las empresas, que deben utilizar la práctica de mantener evidencia documental de las labores realizadas en relación con este tema.**

G) CUSTODIA DE MATERIALES

OBSERVACION

En la inspección física realizada el 09-11-12 en la bodega de materiales del AMI, se determinó que existen artículos que no han sido inventariados y otros que no se utilizan. A manera de ejemplo, se citan las cajas de clavos de diferentes medidas y accesorios de fontanería (uniones, codos, llaves de paso, entre otros).

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

El Encargado manifestó que la mayoría de los materiales fueron adquiridos por la jefatura anterior. También mencionó que efectuó un inventario para determinar el costo de los artículos, pero los datos se extraviaron cuando se sustituyó la computadora.

RIESGO

Pérdida, obsolescencia y deterioro de los artículos custodiados.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

1) Efectuar un inventario de todos los materiales que se mantienen en custodia, de manera que la Administración disponga de información relacionada con la cantidad, costo y estado de la totalidad de las existencias. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

2) Establecer un mecanismo de control para evitar que en lo sucesivo se presenten situaciones de artículos no inventariados y no utilizados.

**2.1.2.8 Nota 1001-0018, 1001-0019 enviadas el 28 de enero de 2013**

**ASUNTO:** decoración navideña de la ciudad de San José

**DIRIGIDO:** Departamento Alumbrado Público, Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el cartel del concurso N° 2012PP-000019-PROV que se tramitó para la planeación, ejecución y comercialización de la decoración navideña de la Ciudad de San José; la documentación que se encuentra disponible en los expedientes administrativos de los oferentes que participaron en dicho concurso; las notas y los correos electrónicos que se cursaron las personas que participaron en las distintas etapas de esta operación (Departamento Alumbrado Público, Asesoría Jurídica, Gerencia, Sección Proveeduría y los oferentes); así como el cumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma de actividades incluido en el cartel.

RESULTADOS

A) FIRMA DE CONTRATO

OBSERVACION

No se firmó el contrato ni la solicitud de aprobación interna ante la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) con la empresa Desarrollos Mar Azul DMA S.A. CAVICA (en adelante Cavica), la cual resultó adjudicada mediante el concurso N° 2012PP-000019-PROV que fue tramitado para la planeación, ejecución y comercialización de la decoración navideña de la Ciudad de San José (en adelante concurso). Dicho requisito fue solicitado por el jefe de la Sección Proveeduría (en adelante SP) en la nota 3251-1998 del 11-09-12, dirigida a la jefatura del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP).

En el correo electrónico del 14-11-12, un funcionario del DPA le comunicó al

auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

*“... le adjunto el contrato solicitado, es importante mencionar que este contrato es un borrador y nos encontramos realizando algunas modificaciones para dejar claro los puntos principales del cartel de contratación”.*

MARCO REGULATORIO

Cartel del concurso: artículo 8.6, Nota GG-214-2010.

CAUSA

La Administración consideró innecesario firmar el contrato, porque a la CNFL no le correspondía asumir los gastos de la contratación citada.

RIESGO

Dificultad de aplicar sanciones legales al adjudicatario, en caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en el cartel respectivo.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**Analizar la posibilidad de que en los concursos de decoración navideña que se tramiten en lo sucesivo, se elabore un contrato con la empresa que resulte adjudicada.**

B) CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBSERVACION

La adjudicación del concurso se atrasó, según lo que establece el cronograma de actividades incluido en el punto N° 11 del cartel (se efectuó el 05-09-12, pero debió ser realizada en julio de 2012).

MARCO REGULATORIO

Cartel del concurso, artículo 11. Plazos de entrega.

CAUSA

Un funcionario del DAP manifestó que la situación mencionada se originó porque los términos del cartel se tuvieron que remitir al área legal de la Municipalidad de San José (en adelante Municipalidad), la cual realizó observaciones que fue necesario incorporar a dicho documento.

RIESGO

No finalizar las obras en el tiempo definido en el cronograma de actividades.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**Definir mecanismos de control para que en los concursos de decoración**

**navideña que se tramiten en lo sucesivo, se cumplan los plazos establecidos en el cronograma de actividades correspondiente.**

C) CONTENIDO DEL CARTEL

OBSERVACION
<p>En relación con los trámites que se efectuaron para confeccionar el cartel y llevar a cabo el concurso, se observaron las siguientes situaciones:</p>
<p>C.1 SISTEMA DE EVALUACION</p>
<p>El punto N° 26 señala:</p>
<p><i>“... Al menor tiempo de entrega se le asignarán 45 puntos...”</i></p>
<p>El jefe de la SP considera que se debe establecer como requisito del concurso una fecha máxima de ejecución con suficiente tiempo, para que no sea necesario asignar puntos por ese concepto. De esa manera, la empresa que resulte adjudicada dispondría del tiempo necesario para importar los materiales y gestionar los patrocinadores, entre otros aspectos; así como la CNFL tendría la oportunidad de realizar cualquier ajuste relevante al proceso.</p>
<p>C.2 ESPECIFICACIONES TECNICAS</p>
<p>-En el apartado de postes se indica:</p>
<p><i>“...Deben de ser nuevos...”</i></p>
<p>Se considera que no es necesario indicar que el material debe ser nuevo; en su lugar, podría ser suficiente solicitar que los postes estén en buen estado.</p>
<p>C.3 REQUISITOS GENERALES</p>
<p>En los puntos respectivos se determinaron las siguientes situaciones:</p>
<p>-8.22: <i>“...para poder participar en esta contratación y además...”</i></p>
<p>Esta frase no hace falta porque al inicio de este punto se indica que la garantía la debe presentar la empresa adjudicada en firme.</p>
<p>-8.25: este punto se podría dejar hasta donde dice <i>“ambiente costarricense”</i>. Lo que se indica a partir de ahí, brinda la posibilidad a la adjudicada de presentar diseños repetidos, pero en el punto 8.6 se establece claramente que deben ser diferentes.</p>

-Del texto indicado en el inciso b) del punto 11, se considera que cuando se anota con “*base al costo de los sitios no retirados al 31 de enero de 2013*” no es necesario, porque el monto de la multa está definido en USD 3.000, 00 por día de atraso.

#### C.4 PUNTOS REDUNDANTES Y CON AMBIGUEDADES

-8.28, 8.34, 9.5 y 9.6: los textos son iguales a los anotados en los puntos 7.3, 7.4, 8.35 y 8.36, respectivamente.

-La nota incluida en la página 28 menciona como máximo tres periodos de prórroga, mientras que en el punto 8.6 se mencionan cuatro.

-7.1, 8.19 y 10.1: el contenido de cada uno de ellos es similar a lo indicado en los puntos 9.1, 8.12 y 8.29, respectivamente.

-8.10: no hace falta, porque está definido en el punto 11.

- 8.16: su contenido se encuentra en el punto 6.1.

-8.18: está incluido en el punto 8.5, en la parte referida a que a la adjudicada le corresponde asumir el gasto total de la decoración.

- 8.19: los aspectos indicados también se mencionan en los puntos 8.1, 8.5, 8.9 y 8.12.

-8.20: su contenido se encuentra incorporado en los puntos 8.1, 8.5 y 8.12.

-8.23 y 8.24: el contenido de ambos está contemplado en el punto 8.9.

-8.27: lo indicado se encuentra en el punto 8.5 y el contenido del punto 22 lo contempla el punto 9.1.

-8.30, 8.31 y 8.33: el contenido de estos puntos también se observa en el punto 5.

-21: su contenido está incluido en el punto 8.29. No obstante, por corresponder a una responsabilidad el último párrafo podría formar parte del punto 7.

-25: lo que se indica en este punto también se menciona en los puntos 7.1 y 7.4.

#### C.5 REUBICACION DE PUNTOS

-El 8.3 debería trasladarse al encabezando del punto 8, por lo que debería constituir el punto 8.1.

-En el punto 8.5 se indica: “...*La insuficiencia de patrocinadores no liberará a la empresa seleccionada,...*”. Este aspecto debería ubicarse en el punto 7 como una responsabilidad.

-Los puntos 8.22 y 8.32 podrían formar parte del punto 7, por tratarse de una responsabilidad de la empresa adjudicada. En el caso del primero de ellos puede ser parte del punto 5.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante, 5.6 Calidad de la información.

#### CAUSA

No se aplicó la supervisión requerida, ni existió una adecuada coordinación entre el personal del DPA y de la SP para ejecutar dicho proceso.

#### RIESGO

La Administración podría omitir el cumplimiento de aspectos importantes que están definidos en el cartel o inducir a los usuarios a interpretaciones erróneas de la normativa.

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

**1) Analizar conjuntamente con el jefe de la SP, la viabilidad de aplicar las situaciones que se detallan en los incisos C.1 y C.2. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las acciones que correspondan.**

**2) Solicitar por escrito al jefe de la SP, el criterio para realizar las modificaciones indicadas en el inciso C.3, la posible eliminación de los puntos mencionados en el inciso C.4 y las reubicaciones señaladas en el inciso C.5.**

**3) Mantener una mayor coordinación, comunicación y participación con el jefe de la SP o el trabajador que éste designe, en todas las etapas de los concursos para decoración navideña que se tramiten en lo sucesivo.**

D) CONDICIONES GENERALES Y REQUISITOS

OBSERVACION
<p>En relación con el cumplimiento de las “<i>Condiciones generales y requisitos</i>” establecidos en el cartel del concurso, se determinaron las siguientes situaciones:</p> <p>D.1) CONSUMO ELECTRICO La empresa CAVICA no canceló el consumo eléctrico de cada uno de los sectores instalados a más tardar el 30-11-12, tal como lo señalaba el punto 17 del cartel.</p>

MARCO REGULATORIO
Cartel del concurso: 8. Requisitos generales de la empresa encargada de la instalación de la decoración navideña, artículo 8.27, punto 17.

CAUSA
Un funcionario de la DAP manifestó que informaron a CAVICA el monto estimado del consumo eléctrico para que procedieran a cancelarlo, pero no recibieron respuesta (al 10-01-13 esa empresa no había realizado el pago correspondiente).

RIESGO
Incurrir en pérdidas económicas para la CNFL, en caso que la empresa no cancele la energía eléctrica consumida durante el plazo del contrato (el monto asciende a ¢3.490.466,04).

RECOMENDACIONES ( <i>proceso de control</i> )
<p><b>1) Girar instrucciones al funcionario que corresponda, para que gestione ante la empresa CAVICA la cancelación del consumo eléctrico.</b></p> <p><i>(proceso de riesgo)</i></p> <p><b>2) Implementar los mecanismos de control que consideren convenientes, para que en lo sucesivo los pagos que deben realizar las empresas adjudicadas se realicen oportunamente.</b></p>

OBSERVACION
<p>D.2 GARANTIA DE CUMPLIMIENTO La empresa Cavica inició los trabajos el 06-11-12 y al 14-11-12 no había suministrado la garantía de cumplimiento (en adelante garantía), ni esta había sido solicitada por el Administrador del Contrato ni por el jefe de la SP.</p> <p>En el correo electrónico del 16-11-12, el último funcionario citado le comunicó</p>

al Auditor lo siguiente:

*“...El día de ayer, al confirmarse que la garantía de cumplimiento no la habían aportado, para acelerar su trámite le enviamos nota al ganador del concurso solicitándosela de inmediato; acción de la que le estamos informando al administrador del contrato”.*

Asimismo, en el correo electrónico del 20-11-12 la jefatura del DAP le comunicó al Auditor lo siguiente:

*“...sobre el tema de la garantía de cumplimiento el señor manifiesta no estar en capacidad de rendirla en este momento, pues aduce que su prioridad es la ejecución de las obras...”*

#### MARCO REGULATORIO

Cartel del concurso, puntos 8, 8.22.

#### CAUSA

El jefe de la SP manifestó que esta situación pasó desapercibida por considerar que fue un concurso atípico, en el cual la CNFL no aportó recursos materiales ni financieros. También comunicó que un factor que pudo haber incidido para que ocurriera la omisión indicada, es que el requerimiento de la presentación de la garantía no se ubicó en el sitio que normalmente se utiliza en el cartel y tampoco se tiene la práctica de citar este requisito en la nota o correo electrónico que es remitido al administrador del contrato y a la empresa adjudicada, cuando el concurso queda en firme.

#### RIESGO

Dificultad de aplicar sanciones económicas al adjudicatario, en caso de incumplimiento de las cláusulas del cartel.

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

**1) Implementar el mecanismo de control que consideren conveniente, para lograr que cuando la garantía de cumplimiento no sea presentada, esta situación pueda ser determinada en forma oportuna por la Administración.**

**2) Incluir en la nota o correo electrónico que se remite a la dependencia encargada de administrar el contrato y al oferente que resulte adjudicado, que la obra no podrá iniciarse si no ha suministrado la garantía definida en el cartel.**

OBSERVACION
D.3 OTROS REQUISITOS No se ha procedido a preparar el informe de cierre del contrato por parte de la CNFL, haciendo referencia al cumplimiento de los aspectos más importantes establecidos en el cartel. Debido a que no se dispone de dicho documento, se desconoce si la empresa adjudicada incurrió en incumplimientos adicionales a los señalados en los incisos D.1 y D.2 de este informe.
MARCO REGULATORIO
Cartel del concurso, punto 8.6.
CAUSA
El plazo definido para confeccionar el informe citado no ha vencido.
RIESGO
Dificultad de aplicar oportunamente medidas correctivas, en caso de incumplimiento de las cláusulas del cartel.
RECOMENDACION <i>(proceso de dirección)</i>
<b>Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el informe final solicitado en el cartel se prepare a la brevedad. Asimismo, analizar este documento para determinar si en lo sucesivo es conveniente contratar nuevamente a la empresa que fue adjudicada en esta oportunidad. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.</b>

### **2.1.2.9 Nota 1001-0280 enviada el 30 de noviembre**

**ASUNTO:** pagos a proveedores

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación del procedimiento que respalda la contratación de compras o servicios; la razonabilidad de los precios en función de los costos de compras anteriores y los que ofrece la competencia; la gestión de descuentos por cantidad adquirida; la revisión previa de especificaciones técnicas para evitar ambigüedades y demoras en la entrega del material o prestación del servicio; la segregación de funciones; la verificación de que no se hayan cancelado pagos dobles; la supervisión requerida en las contrataciones y que esta labor se haga constar por escrito; la

prevención de no generar relaciones de trabajo que originen obligaciones laborales; los controles referidos a las horas que reporta el profesional contratado; así como la actualización del procedimiento denominado “Contratación temporal de servicios profesionales”.

## RESULTADOS

### A) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACION
El procedimiento denominado “ <i>Contratación temporal de servicios profesionales</i> ” se encuentra desactualizado (data del 2003), pues cita la Ley de Contratación Administrativa que no aplica para la CNFL. Además, no hace referencia a la Ley N° 8660 “ <i>Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones</i> ” (publicada en La Gaceta del 08-08-08); al Reglamento de esta Ley (publicada en La Gaceta el 15-04-09), ni a las “ <i>Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios</i> ” (vigente a partir del 05-10-11).

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

CAUSA
El jefe de Análisis Administrativo manifestó que ninguna de las dependencias que participan en esta actividad, ha gestionado la actualización del procedimiento citado.

RIESGO
La posibilidad de que los usuarios apliquen normativa que no corresponde.

RECOMENDACION ( <i>proceso de control</i> )
<b>Solicitar al funcionario que corresponda, que coordine las acciones necesarias para actualizar el procedimiento “Contratación temporal de servicios profesionales”.</b>

### **2.1.2.10 Nota 1001-0262 enviada el 13 de noviembre**

**ASUNTO:** alquiler de espacio en postes

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la actualización del procedimiento denominado *“Solicitud de alquiler de espacios en postes y ductos, ampliación y finalización del contrato”*, la aprobación de las *“Normas para la construcción de redes de comunicación relacionadas con el alquiler de postes y ductos”*, así como el seguimiento requerido para lograr que la Asesoría Jurídica emita el criterio legal del *“Reglamento para alquiler de infraestructura”*.

## RESULTADOS

### A) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

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

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

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

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

#### MARCO REGULATORIO

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

#### CAUSA

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

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

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

#### RIESGO

No recibir la totalidad de los ingresos que corresponden a la utilización de infraestructura de la CNFL, por parte de las empresas que brindan servicios de televisión por cable.

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en caso que el procedimiento o reglamento no defina algunas de las funciones que se requiere sean atendidas por el trabajador.

#### RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Solicitar por escrito a la Gerencia que les informe la situación actual de la aprobación de las “Normas para la construcción de redes de**

**comunicación relacionadas con el alquiler de postes y ductos”. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que en dicha nota se indique la necesidad de que la Administración disponga de esa normativa, para poder continuar con la fase de aprobación del procedimiento citado en esta observación.**

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

#### **2.1.2.11 Nota 1001-0263 enviada el 14 de noviembre**

**ASUNTO:** alquiler de espacio en postes

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los contratos suscritos para alquilar infraestructura propiedad de la CNFL y la uniformidad de la información anotada en estos documentos; el precio del alquiler; la regulación del precio por parte de la SUTEL; las garantías de cumplimiento; el cobro del espacio que utilizan los gabinetes respectivos; el control de las pólizas de responsabilidad civil; así como las ampliaciones de la red que realizan las empresas que brindan servicios de televisión por cable, sin contar con la autorización correspondiente. También se evaluaron aspectos referidos a la facturación de la energía que consumen las fuentes de poder y la conexión de estos equipos; la cantidad de postes y metros de ductos que se factura al ICE y la actualización del procedimiento “Alquiler de transformadores de distribución”.

#### RESULTADOS

##### A) UTILIZACION DE INFRAESTRUCTURA

OBSERVACION
La empresa Cable Visión ha realizado ampliaciones en su red, sin contar con la autorización de la CNFL. El jefe del Departamento Comunicaciones (en adelante DC), manifestó que en reuniones con personal de dicha empresa se han expuesto los procedimientos que deben seguir para colocar extensiones de sus redes, en la infraestructura de la CNFL.
Debido a los incumplimientos señalados se previno a esa empresa para que normalice esa situación, de conformidad con lo establecido en el contrato

suscrito (actualmente se encuentra vencido). Al respecto, a continuación se presentan algunos párrafos del memorando 6102-0050 del 31-03-11 que fue remitido por dicha jefatura al presidente de la empresa citada:

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

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

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

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

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

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

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

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

#### MARCO REGULATORIO

Reglamento “Alquiler de espacio en postes propiedad del Grupo ICE”: Artículo 12: ampliación de la cantidad de postes, Artículo 14: operación e integridad de las instalaciones eléctricas y telefónicas.

CAUSA

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

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

...

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

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

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

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

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

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

RIESGO

No recibir la totalidad de los ingresos que corresponden a la utilización de infraestructura de la CNFL, por parte de empresas que brindan el servicio de televisión por cable. Asimismo, que cuando se ejecuten los trabajos respectivos se instalen cables a una altura menor que la establecida y consecuentemente, esto origine daños a la red eléctrica.

A manera de referencia se indica que el ingreso mensual del alquiler de esta infraestructura a las principales empresas es superior a ¢223 millones, según las facturas de mayo de 2012 (no incluye empresas a las que se les factura semestral o anualmente); además, en la bitácora de reunión JSTC – 0014-01 del 26-07-12 se anotó que el ingreso aproximado por este concepto es \$4 millones anuales.

RECOMENDACIONES (*proceso de dirección*)

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

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

B) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACION

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

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

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

el SIPROCOM (suministró los temas tratados e información de algunas de ellas realizadas en julio de 2012).

RIESGO

No recibir la totalidad de los ingresos que corresponden a la utilización de infraestructura de la CNFL, por parte de empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en caso que el procedimiento o reglamento no defina algunas de las funciones que se requiere sean atendidas por el trabajador.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

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

**2.1.2.12 Nota 1001-0267 enviada el 15 de noviembre**

**ASUNTO:** alquiler de espacio en postes

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el consumo de energía que no ha sido facturada a las empresas que brindan servicios de televisión por cable, debido a que la cantidad de fuentes de poder instaladas se encuentra desactualizada; los mecanismos de control disponibles en la Sucursal Desamparados para verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento denominado "*Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato*".

RESULTADOS

A) FACTURACION DE ENERGIA

OBSERVACION

La cantidad de fuentes de poder que tiene instaladas la empresa Telecable Económico, se encuentra desactualizada (el consumo fijo de cada unidad es

343.43 Kwh, según un estudio efectuado por el Departamento Servicios Técnicos). Al respecto, a continuación se hace referencia a notas y correos electrónicos que se han emitido sobre este tema:

a) En la nota 6102-0187 del 13-08-11, la jefatura del Departamento Comunicaciones (en adelante DC) le indicó al jefe del Departamento Consumidores y al jefe de la Sucursal Desamparados (en adelante SD) lo siguiente:

*“Por este medio se remite la información de cantidad de fuentes de alimentación utilizadas por la empresa Telecable Económico S.A. al mes de julio de 2011, esto con el propósito de actualizar la cantidad de energía facturada.*

*Además se les remite un histórico detallado, debido a que hasta el mes de agosto del 2010, el reporte de cantidad de infraestructura alquilada lo emitía el Departamento de Redes Eléctricas”.*

En esta misma nota se detalla la cantidad de fuentes del periodo comprendido entre octubre de 2010 y julio de 2011. En el correo electrónico del 03-10-11, el jefe del DC le remitió al jefe de la Sección Comercial (en adelante SC) de la SD, el reporte emitido por Telecable Económico el 05-08-11.

b) En la nota 6102-0133 del 30-08-12, el jefe del DC le indicó al jefe del Departamento Consumidores y a una funcionaria de la Dirección Comercial, la cantidad de fuentes que tenía instaladas a esa fecha la empresa citada (en el correo electrónico del 31-08-12, dicha dirección reenvió esa nota a las jefaturas de las Sucursales).

Cabe mencionar que utilizando información del SIPROCOM (Sistema Procesamiento Comercial), se revisó la cantidad de Kwh facturados en julio y agosto de 2012 y se determinó que aunque en los documentos citados se detalla que Telecable Económico tiene 72 fuentes en febrero, 84 en mayo, 87 en julio y 96 en agosto de 2012, se está facturando energía por 14.763 Kwh que equivale a 43 fuentes.

c) Atendiendo una consulta planteada por el Auditor encargado de este estudio (en adelante Auditor) el funcionario del Departamento Redes Eléctricas que anteriormente estaba a cargo de la actividad, en el correo electrónico del 27-08-12 le suministró los reportes que muestran la cantidad de fuentes de poder que utiliza la empresa Telecable Económico, los que fueron enviados a las Sucursales el 13-08-09, 26-08-09 y 30-09-09, así como en noviembre y diciembre de 2009 y enero de 2010. En el tercer reporte indicado se muestra un acumulado de 43 fuentes, lo cual evidencia que aproximadamente desde

octubre de 2009 no se actualiza la cantidad de Kwh de las fuentes reportadas.

Debido a que la dependencia respectiva no suministró toda la documentación solicitada, se desconoce la cantidad de fuentes que se tenían instaladas en el periodo comprendido entre octubre de 2009 y setiembre de 2010, aspecto que no permite estimar la suma sin cobrar en esas fechas.

El jefe del DC manifestó que la dependencia a su cargo asumió la administración de los contratos de alquiler a partir de agosto de 2010 y que anterior al 24-02-12 (nota 6102-0042), la actualización de la cantidad de fuentes de poder se remitía a las jefaturas de las Sucursales mediante correos electrónicos.

d) En el correo electrónico del 19-09-12, el Auditor le indicó al jefe de la SD lo siguiente:

...

*1) Mientras se concluye el estudio mencionado...solicitar por escrito al funcionario correspondiente que debe aplicar las siguientes medidas:*

*1.1 Actualizar en el sistema citado la cantidad de Kwh, para que se facture la suma que corresponda.*

*1.2 Establecer la suma dejada de facturar de octubre del 2009 a setiembre del 2012.*

*2) En coordinación con el jefe del Departamento Comunicaciones, gestionar el cobro de la suma correspondiente”.*

e) En el correo electrónico del 20-09-12, el jefe de la SC de la SD comunicó lo siguiente:

*“...ya actualicé el cobro a TELECABLE, quedando en 32.960 kwh”.*

El jefe de la SC de la SD manifestó que fue trasladado a esa dependencia en enero de

2009. También indicó que a partir de setiembre de 2012, la SC se encargará de actualizar la cantidad de fuentes que le sean comunicadas.

f) En el asunto de la nota 6102-0149 del 21-09-12 que el jefe del DC le dirigió al Director General de Telecable Económico, se indica lo siguiente:

*“Prevención por energía dejada de facturar a Telecable”.*

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 4.5.1 Supervisión constante.

Procedimiento "Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato": punto 6.33.

CAUSA

Falta de mayor comunicación entre las jefaturas de la SD, considerando que en una reunión realizada el 19-09-12 se observó que no tenían claro a cuál funcionario de las Secciones Técnica y Comercial, le correspondía actualizar la cantidad de fuentes. También se puede concluir que es necesario fortalecer el control interno relacionado con esta actividad, así como la supervisión respectiva.

RIESGO

No recibir ingresos por omitir la facturación de consumos de fuentes de poder que son utilizadas por empresas que brindan servicios de televisión por cable.

A manera de referencia se indica que con base en información que se refleja en el sistema SIPROCOM, los reportes que suministró el jefe del DC y la tarifa general correspondiente, se efectuó una estimación de la suma sin facturar durante el periodo comprendido entre agosto de 2011 y setiembre de 2012 (sin incluir lo que corresponde a alumbrado público, impuesto de ventas y tributo bomberos), la cual se detalla a continuación:

a) Se facturó 14.763 Kwh por mes x 14 = 206.682 Kwh  $\phi$ 20.274.010,00; pero el dato correcto es 358.098 Kwh  $\phi$ 35.150.942,00. En 14 meses la diferencia es superior a  $\phi$ 14 millones.

b) No se está cobrando  $\phi$ 1.765.110,00 por mes; según se demuestra a continuación:

En setiembre de 2012 se facturó energía por 14.763KWH x  $\phi$ 97=  $\phi$ 1.432.010,00; pero el dato correcto es 32.960 Kwh x  $\phi$ 97=  $\phi$ 3.197.120,00 (96 fuentes x 0.47 x 730.5).

Para efectuar los cálculos anteriores se utilizó la fórmula indicada en el correo electrónico del 20-09-12 por el jefe de la SC de la SD, la cual es la siguiente:

*"...96 x 0.47 (carga de la fuente de poder)=45.12 x 730.5=32.960 que es el consumo*

en kwh a cobrar. Para calcular los 730.5 se multiplica 30.4375 (días por mes) x 24 horas”.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

1) Realizar el seguimiento requerido para corroborar si el funcionario respectivo de la SD, actualizó en el sistema citado la cantidad de Kwh para facturar a **Telecable Económico TVE S.A.** la energía eléctrica por el uso de las fuentes de poder instaladas; si determinó el monto que no fue facturado a esa empresa entre octubre de 2009 y setiembre de 2012 y si coordinó con el jefe del DC la gestión del cobro respectivo (ver correo electrónico del 19-09-12). Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

2) Fortalecer los mecanismos de control que disponen los funcionarios de las Sucursales, para lograr que realicen en forma oportuna la labor establecida en el punto 6.33 del procedimiento **“Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato”**.

3) Fortalecer la supervisión de la ejecución de las actividades relacionadas con el alquiler de espacio en los postes, con el propósito de evitar la recurrencia de situaciones similares a las comentadas en este informe.

B) CONEXION DE FUENTES DE PODER

OBSERVACION

Las fuentes de poder son conectadas a la red de distribución eléctrica por personal contratado por las empresas que brindan servicios de televisión por cable, lo que ocasiona que la CNFL no disponga del dato de cuantos equipos han sido instalados y por lo tanto, no emite la facturación de la energía que corresponde. Al respecto, es oportuno considerar lo indicado en los documentos que se detallan a continuación:

a) Minuta de la reunión celebrada en noviembre de 2011 (suministrada por el jefe del DC):

...

*“9. Se tratará de inventariar todas las fuentes de poder de las cableras y ampliar la muestra de medición para poder determinar un consumo real y facturar con ese nuevo dato”.*

...

*“13. Una vez recolectados los datos se podrá, determinar si se está facturando por debajo o por encima del promedio real y aplicar el procedimiento de sumas dejadas de facturar de la forma que corresponde”.*

b) Nota 6102-0133 del 30-08-12 emitida por el jefe del DC:

...

*“...le solicito coordinemos para realizar un muestro de medición a las fuentes de la empresa TELECABLE, la cual comenzó a utilizar una fuente de mayor tamaño físico y se requiere verificar si esto implica un aumento de consumo de energía”.*

#### MARCO REGULATORIO

Reglamento Alquiler de Espacio en Postes Propiedad del Grupo ICE: artículo 13.

#### CAUSA

En la minuta de la reunión celebrada en noviembre de 2011 (suministrada por el jefe del DC), se indica lo siguiente:

“ ...

*4. Otro punto que se debe tratar de corregir es que la empresa Cable Visión está manipulando la red de la CNFL a su antojo, esto ya que ellos mismos son los que realizan las conexiones y desconexiones de las fuentes de poder, esto ha provocado que no se pueda tener el control necesario en cuanto a la cantidad de fuentes que están siendo alimentadas por la CNFL.*

...

Asimismo, en la bitácora de la reunión JSTC – 0014-01 del 26-07-12 (suministrada por el jefe del SD) se indica lo siguiente:

“ ...

*El Ing. Coto indica que tienen problemas en cuanto a la conexión y desconexión de fuentes de poder por parte de las Cableras, considera que se debe medir las fuentes de poder con un equipo de medición digital que se puedan leer remotamente, que las Sucursales energicen las fuentes de poder y lleven el control por medio de la generación de órdenes de trabajo. Solicita realizar un levantamiento de información con visitas en las que participen los técnicos de campo de las Sucursales y del Depto. Comunicaciones, paralelo a realizarlo según el ordenamiento del Sistema Geográfico Eléctrico (SIGEL)...”.*

RIESGO
No recibir los ingresos que corresponden a la totalidad del consumo de energía en que incurren las fuentes de poder que están instaladas en la red de distribución eléctrica.

RECOMENDACIONES <i>(proceso de control)</i>
<p><b>1) Solicitar por escrito a los funcionarios correspondientes, que en lo sucesivo la conexión de las fuentes debe ser realizada por personal de las Sucursales.</b></p> <p><b>2) Efectuar el seguimiento requerido para que en las Sucursales se establezca el control de las fuentes de poder. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente considerar la medición digital remota, la energización, el uso de órdenes de trabajo, la coordinación de los técnicos de campo de las Sucursales y el DC en el levantamiento de la información, paralelo al ordenamiento del SIGEL.</b></p>

**2.1.2.13 Nota 1001-0268 enviada el 19 de noviembre**

**ASUNTO:** alquiler de espacio en postes

**DIRIGIDO:** Departamento Comunicaciones

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los contratos suscritos con empresas que alquilan infraestructura propiedad de la CNFL y la uniformidad de la información anotada en estos documentos; el monto del alquiler; la regulación del precio por parte de la SUTEL; las garantías de cumplimiento; el control de las pólizas de responsabilidad civil y las ampliaciones de la red que realizan las empresas de cable sin la autorización correspondiente. También se evaluaron aspectos referidos al cobro del espacio que utilizan los gabinetes, la facturación de la energía que consumen las fuentes de poder y la conexión de estos equipos a la red de distribución eléctrica; la cantidad de postes y metros de ductos que se consideran para emitir la facturación al ICE, así como la actualización de los procedimientos que regulan esta actividad.
--

RESULTADOS

A) CONTRATOS VENCIDOS

OBSERVACION
Referente a los contratos suscritos con Cable Visión de Costa Rica S.A. (en adelante Cable Visión) y Televisora de Costa Rica S.A. (en adelante Cable

Tica) para brindarles el servicio de alquiler de espacio en postes propiedad de la CNFL, se determinó que desde el 15-08-09 y 04-08-06, respectivamente; se encuentran vencidos. No obstante, los funcionarios que participan en ese proceso han efectuado las gestiones necesarias para subsanar esa situación, según se evidencia en la documentación que se detalla seguidamente:

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

“ ...

#### 1.2.2. Cable Tica

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

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

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

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

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

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

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

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

*Al respecto le había recomendado remitir dicho contrato a la SUTEL con la indicación de que Cable tica no estaba de acuerdo con la resolución. Realizando seguimiento del tema, le consultó si se ha remitido a la SUTEL algún oficio al respecto?”.*

#### MARCO REGULATORIO

Cláusula vigésima primera del contrato suscrito con Cable Visión; Cláusula tercera del contrato suscrito con Cable Tica; Reglamento “Alquiler de Espacio en Postes Propiedad del Grupo ICE”: artículo 5.

#### CAUSA

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

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

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

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

*...*

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

*...*

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

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

la postería de la CNFL, escrito que ya fue respondido por la Gerencia.

#### CASO TELEVISORA DE COSTA RICA (CANAL 7).

...

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

#### CONCLUSIÓN.

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

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

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

Nota 6102-0099 del 13-06-12:

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

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

Nota 6102-00129 del 22-08-12:

*“...De parte de la CNFL hemos sido reiterativos (con varios correos, oficios escritos y reuniones) de la necesidad de formalizar un nuevo contrato. El mismo se le ha enviado por escrito y por medios electrónicos varias veces”.*

RIESGO
No recibir los ingresos que corresponden al precio establecido por la CNFL, para cobrar el alquiler de postes a las empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

RECOMENDACIONES (proceso de control)
<p><b>1) Coordinar con la AJ el seguimiento necesario para lograr que la SUTEL emita la resolución correspondiente en un plazo razonable y así se puedan suscribir los contratos respectivos a la brevedad.</b></p> <p><b>2) Analizar conjuntamente con la AJ la posibilidad de no autorizar ni permitir ampliaciones a las empresas citadas, hasta que el nuevo contrato sea firmado. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.</b></p> <p><b>3) Analizar conjuntamente con la AJ la posibilidad de retirar los cables y el equipo que se determine constituyen ampliaciones que han sido efectuadas por las empresas sin que la CNFL hubiera aprobado el estudio de ingeniería respectivo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.</b></p>

B) PRECIO COBRADO

OBSERVACION
El precio anual por poste que se le está cobrando a algunas empresas que brindan servicios de televisión por cable es diferente, pues a Cable Tica y a AMNET Cable de Costa Rica S.A. (en adelante AMNET) le cobran ¢8.064,24; a Cable Visión le cobran ¢8.098,38; mientras que en el caso de Telecable Económico TVE S.A. (en adelante Telecable), Transdatelecom S.A. y Promitel Costa Rica S.A. (en adelante Promitel), el precio es \$18.00.

MARCO REGULATORIO
Cláusula décima tercera del contrato suscrito con Cable Visión; Cláusula décima octava del contrato suscrito con Cable Tica.

CAUSA
Cable Tica y AMNET presentaron un reclamo ante la SUTEL y esta institución estableció como medida cautelar y de manera provisional el precio de ¢8.064,24 (resolución 013-045-2011 RCS-130-2011 del 15-06-11 de la SUTEL). Por falta de una resolución, a Cable Visión se le continúa facturando con un precio de ¢8.098,38.

RIESGO

No recibir los ingresos que corresponden al precio establecido por la CNFL para cobrar el alquiler de postes a las empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

A manera de referencia, para determinar la suma de dinero que no se está recibiendo por las diferencias que existen entre el precio que se le factura a las empresas y los \$18,00 establecidos por la CNFL, se efectuaron los siguientes cálculos:

Cable Tica 42798 postes x \$18 x ¢509,79 / 12 =	¢32.726.988,63
AMNET 40278 postes x \$18 x ¢509,79 / 12 =	30.799.982,45
Cable Visión 19595 postes x \$18 x ¢509,79 / 12 =	<u>14.984.002,60</u>
Total	¢78.510.973,70

Facturas emitidas en mayo	
Cable Tica 42798 postes x ¢672,02=	28.781.112,00
AMNET 40278 postes x ¢672,02=	27.967.622,00
Cable Visión 19595 postes x ¢674,865=	<u>13.223.980,00</u>
Total	¢69.972.714,00

Diferencia mensual ¢8.538.259,70. Diferencia anual ¢102.459.116,40.

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

**Coordinar con la AJ las medidas que podrían aplicarse para solucionar la situación mencionada, considerando el incumplimiento de aspectos establecidos en el contrato y el perjuicio económico que esto ocasiona a la CNFL. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

C) REGULACION DEL PRECIO

OBSERVACION

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

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

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

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

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

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

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

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

Nota: los subrayados no son del original.

#### MARCO REGULATORIO

Cláusula décima tercera del contrato suscrito con Cable Visión; Cláusula décima octava del contrato suscrito con Cable Tica; las leyes citadas en la observación de este punto.

#### CAUSA

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

critérios citados en la observación de este punto.

RIESGO

No recibir los ingresos que corresponden al precio establecido por la CNFL para cobrar el alquiler de postes a las empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

RECOMENDACIÓN *(proceso de dirección)*

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

D) GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO

OBSERVACION

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

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

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

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

MARCO REGULATORIO

Procedimiento “Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato”: punto 6.7.

CAUSA

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

RIESGO

Insuficiencia del monto de la garantía, en caso que esta requiera ser aplicada para atender los aspectos establecidos en el contrato suscrito.

A manera de referencia se indica que considerando las facturas de mayo de 2012, se estima que la garantía de Cable Visión debería ser aproximadamente  $\phi 15.872.731,20$  ( $\phi 13.223.980,00 + \phi 3.296,00 = \phi 13.227.276,00 \times 12 = \phi 158.727.312,00 \times 10\%$ ) y la de Transdatelecom  $\phi 10.657.141,20$  ( $\phi 8.369.237,00 + \phi 511.714,00 = \phi 8.880.951,00 \times 12 = \phi 106.571.412,00 \times 10\%$ ).

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

**1) Coordinar con la Sección Tesorería (en adelante ST) la definición del monto de la garantía de cumplimiento que deben aportar Cable Visión y Transdatelecom. Con base en los resultados obtenidos, solicitar por escrito a esas empresas la actualización correspondiente.**

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

E) UNIFORMIDAD DE LOS CONTRATOS

OBSERVACION

En las cláusulas de los contratos que han sido suscritos con las empresas para alquilarles espacio en los postes, se observó que existen diferencias entre los requisitos y otros aspectos que se solicitan en dichos documentos. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

-A AMNET no se le estableció que para actualizar el precio, la CNFL puede revisar como mínimo anualmente el monto, así como la metodología de cálculo del costo de arrendamiento por poste utilizado. Además, se le solicitó una póliza de responsabilidad civil por \$100.000,00; que si desea alquilar más infraestructura debe solicitarlo previamente por escrito y también se le cobra alquiler por el uso de los postes en los que están instalados los gabinetes que contienen las fuentes de poder (contrato firmado el 01-03-12).

-A Cable Visión y Telecable Económico se les solicitó una póliza de responsabilidad civil por \$20.000,00.

-En el contrato con Cable Tica (ya está vencido) no se indicó que debe suscribir y mantener vigente la póliza de responsabilidad civil. A esta empresa, ni a Cable Visión ni a Telecable Económico, en ninguna cláusula se les

establece que deben pagar el espacio de los gabinetes que contienen las fuentes de poder y que corresponde a dos unidades de alquiler.

MARCO REGULATORIO

Contratos suscritos con las empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

CAUSA

Las diferencias en las cláusulas de los contratos se presentan porque en los últimos que han sido suscritos, se efectuaron mejoras y se actualizaron sumas por diferentes conceptos.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por no poder recibir ingresos de conceptos que no están respaldados en un contrato.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

**Incorporar en los contratos que se preparen o renueven en lo sucesivo, las mejoras que la Administración estime pertinentes, tomando como referencia el último de ellos que fue actualizado.**

F) ESPACIO UTILIZADO POR LOS GABINETES

OBSERVACION

El DC ha realizado gestiones para cobrar el espacio del poste que es utilizado por Cable Visión, Telecable Económico y Cable Tica, para instalar el gabinete que contiene la fuente de poder y las baterías; pero el mismo no se ha concretado.

MARCO REGULATORIO

Cláusula décima cuarta del contrato suscrito con AMNET.

CAUSA

El funcionario del DC encargado del Area Gestión de Contratos de Alquiler de Infraestructura (en adelante AGCAI), manifestó que aunque ese aspecto no se encuentra incluido en los contratos suscritos, en reuniones realizadas con personal de las empresas citadas se les ha comunicado que deben pagar lo correspondiente a esos espacios y no han objetado esa obligación, por lo que la ST podría emitir la factura correspondiente.

En el correo electrónico del 22-08-12 que envió una funcionaria de la ST al jefe del DC, se indica lo siguiente:

“ ...

*En relación con las fuentes de poder, únicamente se facturó las de Amnet, ya que es el único contrato de los que tenemos en Tesorería que avala este cobro”.*

El funcionario de la ST encargado de la actividad manifestó que después de una reunión realizada el 30-08-12 con el encargado del AGCAI, se está analizando con la jefatura de la ST la posibilidad de solicitar el criterio legal al jefe de la AJ sobre si es procedente cobrar la suma respectiva.

#### RIESGO

No recibir la totalidad de los ingresos que corresponden a la utilización de infraestructura de la CNFL, por parte de empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

A manera de referencia se indica que con base en la cantidad de fuentes de poder que se detallan en el correo electrónico del 30-08-12 que la jefatura del DC le remitió al jefe del Departamento Consumidores, se determinó que la CNFL está dejando de percibir por ese concepto aproximadamente las siguientes sumas:

Cable Visión ¢330.681,40 (245 gabinetes x 2 unidades de alquiler = 490 x ¢674,86); Telecable Económico ¢144.927,35 (96 gabinetes x 2 unidades de alquiler = 192 x \$1.50 x ¢503.22 (tipo de cambio del BCCR al 31-08-12); Cable Tica ¢458.317,65 (341 gabinetes x 2 unidades de alquiler = 682 x ¢672,02).

Total: mensual ¢933.926,40. Anual ¢11.207.116,80.

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

**Solicitar por escrito a la jefatura de la AJ que emita su criterio sobre la posibilidad legal de cobrar a las empresas citadas, el monto por la utilización del espacio en postes en los que colocan los gabinetes que contienen las fuentes de poder. Con base en el pronunciamiento requerido, efectuar las acciones que correspondan.**

#### G) POLIZAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL

##### OBSERVACION

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

MARCO REGULATORIO
Procedimiento “Solicitud de Alquiler de Espacios en Postes y Ductos, Ampliación y Finalización del Contrato”: punto 6.10.

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

RIESGO
En caso que ocurra un accidente o daño a la propiedad, no se contaría con la protección requerida para la indemnización correspondiente.

RECOMENDACIONES <i>(proceso de riesgo)</i>
<p><b>1) Revisar las pólizas que aportaron las empresas y determinar si se encuentran vigentes. En caso que no existan o se encuentren vencidas, realizar las gestiones necesarias para que a la brevedad estas sean suministradas por las empresas respectivas.</b></p> <p><b>2) Establecer el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable la Administración reciba de las empresas las pólizas de responsabilidad civil. Asimismo, es necesario implantar el mecanismo de control que permita evitar la recurrencia de situaciones similares a las comentadas.</b></p>

H) UTILIZACION DE INFRAESTRUCTURA

OBSERVACION
<p>La empresa Cable Visión ha realizado ampliaciones en su red sin contar con la autorización de la CNFL. El jefe del DC manifestó que en reuniones con personal de dicha empresa se han expuesto los procedimientos que deben seguir para efectuar esas labores en la infraestructura de la CNFL.</p> <p>Debido a los incumplimientos señalados se previno a esa empresa para que normalice esa situación, de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito (actualmente se encuentra vencido).</p>

MARCO REGULATORIO
Reglamento “Alquiler de espacio en postes propiedad del Grupo ICE”: Artículo 12: ampliación de la cantidad de postes; Artículo 14: operación e integridad de las instalaciones eléctricas y telefónicas.

CAUSA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

presenten estos casos.

RIESGO

No recibir la totalidad de los ingresos que corresponden a la utilización de infraestructura de la CNFL, por parte de empresas que brindan el servicio de televisión por cable.

A manera de referencia se indica que el ingreso mensual del alquiler de esta infraestructura a las principales empresas es superior a ¢223 millones, según las facturas de mayo de 2012 (no incluye empresas a las que se les factura semestral o anualmente); además, en la bitácora de reunión JSTC – 0014-01 del 26-07-12 se anotó que el ingreso aproximado por este concepto es \$4 millones anuales.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

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

**2) Analizar conjuntamente con la jefatura de la AJ, la conveniencia de incluir en los contratos que se suscriban en lo sucesivo, la aplicación de una multa cuando se determine que alguna empresa está utilizando infraestructura propiedad de la CNFL sin contar con la autorización correspondiente.**

I) INFRAESTRUCTURA UTILIZADA POR EL ICE

OBSERVACION

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

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

La cantidad de postes que se está utilizando en la facturación, es diferente del registro que reporta el SIGEL (en atención de una consulta del Auditor, un funcionario de esa dependencia en el correo electrónico del 29-08-12

comunicó que en la base de datos de dicho sistema se refleja que existen 92.203 postes).

En dicho correo también se comunicó lo siguiente:

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

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

...

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

#### MARCO REGULATORIO

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

#### CAUSA

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

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

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

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

“ ...

*Que el término de este contrato es de dos años a partir de la fecha de este*

documento. Sin embargo, el plazo dicho puede ser prorrogado a opción de ambas partes por iguales períodos sucesivos, si nada en contrario acordaran las partes al vencimiento del plazo original o de cualquiera de sus prórrogas”.

RIESGO

No recibir los ingresos por la utilización de infraestructura de la CNFL por parte del ICE, con base en el dato de postes o de ductos que corresponde.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

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

(proceso de dirección)

**2) Analizar la conveniencia de gestionar la emisión de un nuevo contrato con el ICE, referido al alquiler de infraestructura propiedad de la CNFL; de manera que se pueda actualizar la información respectiva e incorporar aspectos importantes para ambas partes.**

## 2.1.3 AREA FINANCIERA

### 2.1.3.1 Nota 1001-0270 enviada el 22 de noviembre

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Departamento Alumbrado Público

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cobro a particulares de los daños que ocasionan en las instalaciones eléctricas de la CNFL (casos UADP).

#### RESULTADOS

##### A) COBRO DE DAÑOS

OBSERVACION

Referente a la suma que se cobra a particulares por daños ocasionados en las instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP), se observó que algunos informes que prepara el Departamento Seguridad (en adelante DS) no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A manera de ejemplo se citan los casos UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste

ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.

La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP) manifestó lo siguiente:

*"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."*

Asimismo, se comprobó que en estos casos la Sección Averías cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible, mientras que el DAP requiere fortalecer los controles relacionados con reparaciones de casos UADP.

#### MARCO REGULATORIO

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

#### CAUSA

La jefatura del DAP manifestó que la ausencia de controles sobre este tema se presenta porque no existe una coordinación fluida entre las áreas involucradas en el proceso. Asimismo, el procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución" se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

#### RIESGO

No registrar el costo de todos los recursos utilizados en la reparación de los UADP, lo que podría ocasionar pérdidas a la CNFL al efectuar el cobro respectivo.

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

**1) Establecer controles que permitan identificar los costos incurridos en la reparación de daños ocasionados por particulares, así como evidencia documental que respalde las acciones llevadas a cabo. También se debe informar a la Sección Análisis y Registros Contables las sumas que determinen por ese concepto.**

**2) Coordinar con la Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento que regula esta actividad, se incluyan los aspectos de su dependencia que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.**

**2.1.3.2 Nota 1001-0271 enviada el 22 de noviembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el procedimiento denominado *"Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de Distribución y su respectivo cobro"*.

RESULTADOS

A) NORMATIVA APLICABLE

OBSERVACION
El borrador del procedimiento denominado <i>"Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro"</i> , al 03-08-12 no había sido oficializado por Análisis Administrativo (en adelante AA). También se comprobó que en la intranet no se observa la normativa vigente relacionada con este proceso (el procedimiento denominado <i>"Atención de daños causados por terceros en la red de distribución"</i> , aprobado por la Gerencia el 02-12-92).

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

CAUSA
En el correo electrónico del 23-07-12, el encargado de AA indicó lo siguiente:  <i>"...Revisando los registros, el procedimiento "0000 P Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros a la red de distribución y su respectivo cobro", aún no ha cumplido el trámite respectivo debido a que no ha habido respuesta a la última gestión realizada por Análisis Administrativo con instrucciones superiores..."</i> .

RIESGO
No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en caso que no estén definidas algunas de las funciones que se requiere sea atendido por el trabajador.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Realizar las acciones necesarias para lograr que en un plazo razonable se oficialice la normativa citada. Asimismo, incorporar a la intranet el procedimiento vigente aprobado por la Gerencia, mientras se oficializa el que actualmente se encuentra en revisión.</b>

### **2.1.3.3 Nota 1001-0272 enviada el 22 de noviembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Sección Averías

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cobro a particulares de los daños que ocasionan en las instalaciones eléctricas de la CNFL (casos UADP).
--

#### RESULTADOS

##### A) COBRO DE DAÑOS

OBSERVACION
Referente a la suma que se cobra a particulares por daños ocasionados en las instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP), se observó que algunos informes que prepara el Departamento Seguridad (en adelante DS) no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A manera de ejemplo se citan los casos UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.
La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP) manifestó lo siguiente:

"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."

Asimismo, se comprobó que en estos casos la Sección Averías cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible, mientras que el DAP requiere fortalecer los controles relacionados con reparaciones de casos UADP.

#### MARCO REGULATORIO

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

#### CAUSA

El procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución" se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

#### RIESGO

No registrar el costo de todos los recursos utilizados en la reparación de los UADP, lo que podría ocasionar pérdidas a la CNFL al efectuar el cobro respectivo.

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

**1) Registrar en los costos de reparación de los UADP, los montos que corresponden a todos los recursos que son empleados al ejecutar este tipo de labores.**

**2) Coordinar con la Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento que regula esta actividad, se incluyan los aspectos de su dependencia que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.**

### **2.1.3.4 Nota 1001-0273 enviada el 22 de noviembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Sección Transportes y Taller

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cobro a los funcionarios del deducible que les corresponde cancelar por el costo de la reparación de daños ocasionados a vehículos de la CNFL.

## RESULTADOS

### A) DAÑOS A VEHICULOS

#### OBSERVACION

La Sección Transportes y Taller (en adelante STT) no ha efectuado gestiones para rebajarle a Kevin Jiménez V., el deducible que le corresponde pagar por el costo de la reparación de los daños que sufrió el vehículo N° 563 (en el reporte de la STT se indica que ascendieron a ¢1.299.627,56), pues el Juzgado de Tránsito estableció que es culpable de haber ocasionado el accidente (sentencia N° 11-606842-489-TC del 12-12-11). Cabe mencionar que actualmente el señor Jiménez está cancelando una infracción a la Ley de Tránsito por ¢132.073,58.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6.2 Oportunidad.

#### CAUSA

La jefatura de la STT manifestó que no ha realizado las acciones pertinentes, porque la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) no le ha informado la situación comentada. También indicó que dicha dependencia no tiene la práctica de comunicar en forma oportuna estos casos.

#### RIESGO

No realizar cobros de sumas que les corresponde asumir a los funcionarios, ocasionándole perjuicio económico a la CNFL.

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

**1) Solicitar por escrito a la AJ que cuando reciban sentencias en contra de funcionarios por accidentes de tránsito, lo comuniquen en forma oportuna a la STT por el medio que consideren conveniente. Asimismo, que les reporten si en la actualidad existen otros casos similares al mencionado en este informe, con el propósito de aplicar las medidas que correspondan.**

*(proceso de control)*

**2) Determinar si procede efectuar el cobro al funcionario indicado. Con**

**base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.**

### **2.1.3.5 Nota 1001-0274 enviada el 23 de noviembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Departamento Seguridad

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los informes de daños que ocasionan particulares a las instalaciones eléctricas de la CNFL, los cuales son preparados por personal del Departamento Seguridad.

#### RESULTADOS

##### A) INFORMES DE DAÑOS

OBSERVACION
<p>En los informes de daños a las instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP) que son preparados por funcionarios del Departamento Seguridad (en adelante DS), se observó que algunos casos no debieron registrarse como cuentas por cobrar, pues en los reportes confeccionados se indica que las averías fueron ocasionadas por causas naturales. A manera de ejemplo se citan los UADP N° 20 y N° 05 del 2012, así como el N° 182 y N° 204 del 2011, los cuales a solicitud de la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) se trasladaron a incobrables mediante los memorandos N° 2201-1014 del 22-11-11, N° 2201-14 del 17-01-12 y N° 2201-59 del 29-02-12, porque no se disponía de los elementos requeridos para interponer la denuncia.</p> <p>Asimismo, en otros UADP se reportó que las causas que originaron el daño son naturales, pero en los documentos que incluyeron como respaldo, el Auditor observó evidencia que podría haber permitido efectuar las gestiones legales correspondientes. A manera de ejemplo se citan los UADP-005 y 20-12, así como el 11 y 182-11, en los que adjuntan fotografías que muestran que los árboles cortados que provocaron la avería, se encontraban en propiedades privadas.</p>

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

CAUSA
La jefatura del DS manifestó que desde que asumió el cargo observó que existían debilidades de control en este proceso, por lo que procedió a regularlo conjuntamente con la Sección Averías. En ese sentido, se creó la normativa denominada " <i>Nuevo procedimiento para el trámite de atención a daños causados por terceros a la red de distribución (UADP)</i> ", la cual inició su vigencia a partir del 01-04-12.

RIESGO
No disponer de reportes de casos UADP confeccionados en forma adecuada y oportuna, podría ocasionar pérdidas económicas a la CNFL.

RECOMENDACION ( <i>proceso de control</i> )
<b>Realizar la supervisión requerida para verificar el cumplimiento de la normativa vigente, de manera que los reportes que prepara el DS le aporten a la AJ los elementos necesarios para que efectúe los trámites legales correspondientes.</b>

#### B) COBRO DE DAÑOS

OBSERVACION
<p>Referente a la suma que se cobra a particulares por casos UADP, se observó que algunos informes que prepara el DS no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A manera de ejemplo se citan los UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.</p> <p>La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público manifestó lo siguiente:</p> <p><i>"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."</i></p> <p>Asimismo, se comprobó que en estos casos la Sección Averías cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible.</p>

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

El procedimiento "Atención de daños causados a la red de distribución" se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

RIESGO

No registrar el costo de todos los recursos utilizados en la reparación de los UADP, lo que podría ocasionar pérdidas a la CNFL al efectuar el cobro respectivo.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

**1) Girar instrucciones al funcionario encargado, para que en los informes de reparación de casos UADP se incluyan los montos que corresponden a todos los recursos que son utilizados al ejecutar este tipo de labores, de manera que los registros contables reflejen la información correcta.**

**2) Coordinar con Análisis Administrativo las acciones requeridas para que en el procedimiento que regula esta actividad, se incluyan los aspectos de su dependencia que consideren son necesarios para actualizar dicho documento.**

**2.1.3.6 Nota 1001-0275 enviada el 22 de noviembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Sección Tesorería

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con cuentas por cobrar por el pago de cheques sin fondos.

RESULTADOS

A) CHEQUES SIN FONDOS

OBSERVACION

En saldo de las cuentas por cobrar por el pago de cheques sin fondos que se muestra en el estado de posición financiera al 31-07-12, es ¢7.507.841,13. Al

respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

A.1 Existen sumas menores pendientes de eliminar, originadas por diferencias entre el monto principal registrado en el comprobante de diario y lo que fue cancelado mediante el recibo de caja (ver anexo N° 1).

A.2 El pago efectuado con el recibo de caja N° 1504 del 10-11-10 por ¢7.072.409,80 cancelando la Nota de Débito (en adelante ND) N°1744639 del 04-11-10 del Banco Crédito Agrícola de Cartago, se contabilizó incorrectamente en la cuenta N° 40401906 (recargo por cheques devueltos), pues debió ser efectuado en la cuenta N°1815253005 (cheques sin fondos).

A.3 En el memorando TES: 401 del 04-06-10, se indica que la ND N° 16684 del 31-07-10 por ¢18.420,00 del BAC San José se cargó en forma errónea, pues debió haber sido registrada en la cuenta por cobrar alquiler de postes (N° 181525305001).

A.4 Algunos saldos superan el año de antigüedad. A manera de ejemplo se cita la ND N° 84-1 del 13-09-11 por ¢35.000,00 del Banco Scotiabank, la cual se originó por la ejecución de un estudio de ingeniería solicitado por Eduardo Brenes A. (en el memorando 3310-55 del 07-02-12 se indica que actualmente está en cobro judicial) y la ND N° 4589673 del 10-11-09 por ¢65.125,00 del Banco Nacional de Costa Rica, así como la N° 1475 del 21-11-07 por ¢343.865,00 del BAC San José (ambas por facturación de consumo de energía). En relación con las situaciones planteadas en este inciso, la Sección Tesorería (en adelante ST) no suministró evidencia de que se haya logrado la recuperación de las sumas respectivas. Tampoco disponía de los memorandos que deben ser enviados al Departamento Consumidores para proceder al cobro judicial, según se establece en el procedimiento que regula esta actividad.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables y presupuestarios.

Procedimiento "Cobro de cheques no pagados por el banco": punto N° 6.19.

#### CAUSA

Un funcionario de la Sección Análisis y Registros Contables (en adelante SARC) manifestó que debido al volumen de transacciones que se registran diariamente, en ocasiones no detectan este tipo de errores. Asimismo, una persona de la ST mencionó que han efectuado las gestiones respectivas con las ND pendientes de cobrar, pero estas han sido infructuosas. También

comunicó que el incumplimiento de la normativa correspondiente fue producto de una omisión.

RIESGO

Reflejar en los estados financieros saldos de cuentas por cobrar que ya han sido cancelados. Asimismo, no percibir ingresos por falta de gestiones de cobro oportunas.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

**1) Solicitar por escrito al encargado en la SARC de analizar las cuentas citadas, que efectúe la corrección de las situaciones que se indican en los incisos A.1, A.2 y A.3 de este informe.**

**2) Girar instrucciones por escrito al funcionario de la ST encargado de controlar las cuentas por cobrar de cheques sin fondos, para que gestione la recuperación de las sumas detalladas en el inciso A.4 de este informe, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas correspondientes.**

**2.1.3.7 Nota 1001-0277 enviada el 27 de noviembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Sección Análisis y Registros Contables

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la liquidación de las cuentas por cobrar a particulares por daños que ocasionan a instalaciones eléctricas de la CNFL (UADP); la antigüedad de los saldos correspondientes; los casos que por su naturaleza no debieron registrarse como cuentas por cobrar; los informes que prepara personal del Departamento Seguridad por ese concepto; el cobro de activos a funcionarios; la inclusión e exclusión de funcionarios en el informe denominado "*Deducciones de planillas a empleados*"; el monto y el plazo establecido en la tabla de deducciones; así como el plan de acción para atender las brechas determinadas en las autoevaluaciones de control interno.

RESULTADOS

A) DAÑOS A INSTALACIONES ELECTRICAS

OBSERVACION

Los registros contables de cuentas por cobrar por casos de daños a instalaciones eléctricas de la CNFL (en adelante UADP), al 30-04-12 reflejan ¢932,8 millones. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

#### A.1 ANTIGÜEDAD DE SALDOS

Existen UADP con muchos años de antigüedad (algunos de ellos se originaron en 1997, 1998, 1999 y 2000).

#### A.2 CASOS QUE NO CORRESPONDEN A UADP

Algunos casos UADP no debieron registrarse como cuentas por cobrar, pues según los reportes confeccionados por funcionarios del Departamento Seguridad (en adelante DS), las averías fueron ocasionadas por causas naturales. A manera de ejemplo se citan los UADP N° 20 y N° 05 del 2012, así como el N° 182 y N° 204 del 2011, los cuales a solicitud de la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) se trasladaron a incobrables mediante los memorandos N° 2201-1014 del 22-11-11, N° 2201-14 del 17-01-12 y N° 2201-59 del 29-02-12 (no se disponía de los elementos requeridos para interponer la denuncia).

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables y presupuestarios.

#### CAUSA

La jefatura de la Sección Análisis y Registros Contables (en adelante SARC) manifestó que ha enviado correos electrónicos a la AJ solicitando el criterio legal de casos muy antiguos para traspasarlos a incobrables (el último de ellos lo remitió el 22-03-12), pero no había recibido la respuesta requerida para continuar el trámite correspondiente. En el memorando 2201-182 del 07-08-12, el jefe de la AJ le comunicó a la SARC lo siguiente:

*"...Como se podrá apreciar, los casos de los años de 1997 al 2009, para un total de 675 por un monto de \$562.026.597,72, no podrán recuperarse en vista de que ha operado la prescripción penal (prescripción de la acción) y por tal razón, con base en los principios de seguridad y certeza jurídica, deben ser excluidos de las sumas o cuentas por cobrar (activo circulante) en los estados financieros.*

*Con respecto a los casos del 2010 y 2011, para un total de 290 por un monto de \$266.965.766,22, estamos realizando todas las acciones judiciales pertinentes, mediante nuestra asesoría externa, para lograr obtener la recuperación parcial o total por medio de un cobro judicial efectivo, pero ello no obsta para que opere nuevamente la prescripción por las razones supracitadas..."*

En relación con casos que no correspondía clasificarlos como UADP, la jefatura de la Sección Averías (en adelante SA) en el correo electrónico del 30-07-12 le indicó a funcionarios de su dependencia lo siguiente:

*"... la finalidad de la creación de un consecutivo de UADP es en los casos en los que*

la CNFL va a realizar cobros por daños causados por terceros a la red de distribución ya sea por negligencia, accidentes de tránsito o cuándo adrede nos cortan cables de ancla. En el caso de los árboles que caen sobre las líneas se debe distinguir entre los que están dentro de propiedad o en zona pública, ante estos últimos, no se debe generar UADP, asimismo cuándo el árbol cae por ablandamiento de terreno por exceso de lluvias, tampoco debe generársele UADP..."

En los estados financieros de abril de 2012, se presenta la siguiente nota relacionada con el tema citado:

"...la estimación para incobrables es de 100% debido a que el proceso de recuperación de esta cuenta es poco eficaz por los procesos lentos y falta de prueba en muchos casos..."

#### RIESGO

El saldo de cuentas por cobrar de casos UADP que se refleja en los estados financieros podría inducir a error a los usuarios de esta información (la tasa de recuperación de este monto fue 2.61% en el 2011).

#### RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado de esta actividad, para que efectúe un estudio de los saldos que actualmente se mantienen en el reporte de cuentas por cobrar por UADP, con el propósito que identifique los casos que se originaron por causas naturales y proceda a eliminarlos de los registros contables.**

**2) Analizar si lo indicado en el memorando 2201-182-2012 de la AJ procede de conformidad con la normativa aplicable. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que estimen pertinentes.**

#### A.3 REGISTROS INCORRECTOS

##### OBSERVACION

Los pagos recibidos mediante los recibos de caja N° 2554 del 11-03-11 por ¢66.436,57 y N° 3916 del 15-06-11 por ¢104.591,21 para cancelar daños ocasionados a instalaciones eléctricas, se registraron incorrectamente en los UADP-72-2001 y UADP 141-2001, pues correspondía utilizar los UADP-72-2010 y UADP 41-2011.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables y presupuestarios.

CAUSA
Un funcionario de SRAC manifestó que debido al volumen de transacciones que se registran diariamente, en ocasiones no detectan este tipo de errores.

RIESGO
El saldo del mayor auxiliar podría inducir a error a usuarios de esta información.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Girar instrucciones por escrito al funcionario encargado de esta actividad, para que realice los ajustes respectivos e implemente las medidas requeridas para evitar que en lo sucesivo se presenten situaciones similares a las comentadas en esta oportunidad.</b>

#### A.4 LIQUIDACION DE SALDOS

OBSERVACION
<p>En relación con el procedimiento contable para liquidar como incobrables los saldos de cuentas por cobrar que se determine cumplen lo establecido para esos efectos; así como para efectuar los registros en el mayor auxiliar denominado "<i>Reporte de cuentas por cobrar daños a instalaciones eléctricas</i>" (en adelante mayor auxiliar); al 30-04-12 se observó que los casos UADP N° 11, 12, 16, 18, 19, 20, 23, 25, 32, 33, 34, 35, 38 (todos del 2012); N° 62 y 208 (ambos del 2011) permanecen en los registros contables. No obstante, la AJ mediante los memorandos N° 2201-59 del 26-02-12, N° 2201-546 del 26-04-11, N° 2201-762 del 16-03-12 y N° 2201-63 del 05-03-12; le había solicitado al jefe de la SARC que fueran descargados como incobrables.</p> <p>Es importante indicar que algunos de los UADP citados fueron previamente liquidados pero posteriormente recibieron cargos.</p>

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

CAUSA
El encargado de controlar este proceso en la SARC manifestó que las situaciones mencionadas se originaron porque la aplicación de incobrabilidad la realizó en forma inmediata y esos casos no presentaban registros o la liquidación se efectuó con los saldos que mostraba el mayor auxiliar y posteriormente ingresaron cargos.

RIESGO

El saldo de cuentas por cobrar de UADP que se refleja en los estados financieros podría inducir a error a los usuarios de esta información.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

**Girar instrucciones por escrito al encargado de esta actividad, para que realice la liquidación de los casos UADP indicados en esta observación. Asimismo, solicitarle que efectúe un análisis general de todos los saldos que refleja el mayor auxiliar, con el propósito que determine si existen situaciones similares a las señaladas en esta oportunidad. Con base en los resultados obtenidos, llevar a cabo las acciones que correspondan.**

A.5 COBRO DE DAÑOS

OBSERVACION

Referente a la suma que se cobra a particulares por casos UADP, se observó que algunos informes que prepara el DS no contemplan todos los costos incurridos en la reparación correspondiente. A manera de ejemplo se citan los casos UADP-72-20100 (instalación de un poste tubular que fue quebrado) y UADP-41-2011 (colocación de un poste ornamental y su lámpara), cuyos montos por cobrar son ¢16.439,87 y ¢29.591,21; respectivamente.

La Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas comunicó que por parte de esa dependencia, en el UADP 41-2011 se invirtieron ¢61.381,25; los cuales evidentemente no están considerados en la cifra reportada por el DS. Asimismo, en el correo electrónico del 30-08-12 la encargada del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP) manifestó lo siguiente:

*"... no disponemos de información en los casos que nos planteaste..."*

Asimismo, se comprobó que en estos casos la SA cargó únicamente la mano de obra utilizada en los trabajos, pues los demás recursos empleados se registraron como gastos. Una situación similar ocurre con el DS, debido a que no está incluyendo el dato de transporte y combustible, mientras que el DAP requiere fortalecer los controles relacionados con reparaciones de casos UADP.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA
El procedimiento “Atención de daños causados a la red de distribución” se encuentra desactualizado, pues no establece los mecanismos que deben aplicar las áreas involucradas en el proceso de asignación de costos de los UADP (fue aprobado en 1992 y el nuevo está en proceso de revisión).

RIESGO
No registrar el costo de todos los recursos utilizados en la reparación de los UADP, lo que podría ocasionar pérdidas a la CNFL al efectuar el cobro respectivo.

RECOMENDACIONES <i>(proceso de control)</i>
<p><b>1) Girar instrucciones al encargado de analizar los registros contables, para que cuando determine situaciones similares a las indicadas en esta observación, identifique los motivos que las originaron. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.</b></p> <p><i>(proceso de dirección)</i></p> <p><b>2) Establecer los medios de comunicación apropiados entre las dependencias encargadas de atender las averías relacionadas con casos UADP, de manera que puedan obtener la información requerida para efectuar los registros contables en forma correcta.</b></p>

B) COBRO A FUNCIONARIOS

OBSERVACION
<p>En relación con el análisis de las cuentas por cobrar a funcionarios que fue realizado por el Auditor Encargado de esta evaluación (en adelante Auditor), al 30-06-12 se determinaron las siguientes situaciones:</p> <p><b>B.1 COBRO DE ACTIVOS QUE POSTERIORMENTE FUERON UBICADOS</b>  El recibo de caja N° 441108 por ¢56.463,68 del 26-04-12 por concepto de cancelación de faltante de activos asignados a Enalbar Arroyo M., se acreditó incorrectamente en la cuenta Ingresos varios (404050), pues debió utilizarse la cuenta por cobrar varios (1815252545). Asimismo, en el CD-25 del 30-06-12 se efectuó un ajuste por ¢51.405,00 a nombre de Evelyn Quesada A., el cual se confeccionó por un monto inferior al que debió registrarse, porque corresponde a la reversión del costo de activos extraviados por ¢131.082,06 (en el correo electrónico del 21-06-12 emitido por el encargado del control de activos de la Sección Inventarios y Centro de Costos se indicó que posteriormente fueron ubicados).</p> <p><b>B.2 MONTOS COBRADOS ADICIONALMENTE</b>  En el mayor auxiliar se observaron saldos acreedores originados en montos</p>

que fueron cobrados adicionalmente a funcionarios. A manera de ejemplo se pueden citar los casos de Marjorie Arias Q., Gilberth Bonilla H., Juan Carballo H. y Marco Vargas E.

Las situaciones detalladas en los dos incisos anteriores fueron ajustadas durante el proceso de ejecución de este estudio, según las indicaciones que el Auditor le comunicó al encargado de esta actividad.

#### B.3 INCLUSION Y EXCLUSION DE FUNCIONARIOS EN INFORME

En la lista de exclusiones el informe denominado "*Deducciones de planillas a empleados*" de agosto de 2012 enviado por la SARC a la Sección Trámite y Nómina (en adelante STN), se reportó que a julio de 2012 se mantenía un saldo pendiente de cobrar a Fernando Fuentes P. por ¢39.999,98. Asimismo, Enalbar Arroyo M. fue reportado en la lista de inclusiones para rebajarle ¢10.000,00; pero ese monto había sido cancelado en julio de 2012.

#### B.4 MONTOS Y PLAZOS DESACTUALIZADOS

La tabla de deducciones incluida en el "*Manual para la aplicación de deducciones a funcionarios*" aprobado en agosto de 1993, contempla montos y plazos que no están acordes con la situación vigente, pues la mayoría de las cuentas por cobrar presentan saldos superiores a los señalados en dicho documento y consecuentemente el encargado debe establecerlos.

#### MARCO REGULATORIO

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

#### CAUSA

Un funcionario de SRAC manifestó que debido al volumen de transacciones que se registran diariamente, en ocasiones no detectan este tipo de errores.

La tabla de deducciones se encuentra desactualizada.

#### RIESGO

El saldo del mayor auxiliar podría inducir a error a usuarios de esta información.

Aplicar montos incorrectos cuando se requiera efectuar deducciones a empleados.

RECOMENDACION <i>(proceso de dirección)</i>
<p><b>1) Girar instrucciones por escrito al encargado de esta actividad, para que mantenga una supervisión permanente de los registros contables que se realizan, de manera que se eviten situaciones similares las señaladas en los incisos D.1 y D.2 de este informe.</b></p> <p><i>(proceso de control)</i></p> <p><b>2) Solicitar al encargado de esta actividad que antes de remitir el informe a la STN, debe verificar que los empleados reportados en el listado de exclusión no tengan deudas pendientes, ni se incluyan personas que ya han cancelado los montos correspondientes.</b></p> <p><b>3) Coordinar con Análisis Administrativo la actualización de la normativa que regula las cuentas por cobrar a funcionarios, con el propósito que la Administración disponga de este documento debidamente revisado en un plazo razonable.</b></p>

C) CAPACITACION

OBSERVACION
<p>Los resultados de la autoevaluación que aplicó la SARC en el 2011, reflejan el incumplimiento del punto 6-6 que textualmente indica:</p> <p><i>"... ¿Los funcionarios de su dependencia reciben capacitación y actualización para las funciones que realizan?..."</i></p>

MARCO REGULATORIO
<p>El punto b) de la "Normativa para el proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional".</p>

CAUSA
<p>En el correo electrónico del 17-05-12, un funcionario de la SARC comunicó lo siguiente:</p> <p><i>"...El punto al que hace mención se refiere a la necesidad de capacitación general en temas como las NIIF y estados financieros consolidados, entre otros.</i></p> <p><i>Actualmente está en trámite, una solicitud hecha por la jefatura del Departamento, para recibir un curso sobre estados financieros consolidados.</i></p> <p><i>En lo relacionado con el desempeño de las labores específicas de cada puesto, los funcionarios reciben la capacitación adecuada..."</i></p> <p>En relación con lo señalado en el último párrafo, un funcionario de dicha dependencia manifestó que no disponían del programa de capacitación,</p>

porque el personal que actualmente se encuentra laborando ya la había recibido. También indicó que el plan de acción de control interno solo contempla lo que corresponde a subsanar la ausencia de formación en los cursos señalados.

RIESGO

El personal podría no disponer de las competencias necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

**1) Realizar el seguimiento necesario para que las actividades contempladas en el plan de acción de control interno sean implementadas en forma oportuna, de manera que el personal de la SARC reciba la capacitación requerida en un plazo razonable.**

*(proceso de dirección)*

**2) Presupuestar y programar la respectiva capacitación de los funcionarios de la SARC, con el propósito de obtener la actualización profesional y cumplir lo establecido en la normativa vigente.**

**2.1.3.8 Nota 1001-0283 enviada el 06 de diciembre**

**ASUNTO:** cuentas por cobrar

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la liquidación de las cuentas por cobrar a particulares por daños que ocasionan a instalaciones eléctricas de la CNFL (UADP); la antigüedad de los saldos correspondientes; los casos que por su naturaleza no debieron registrarse como cuentas por cobrar; los informes que prepara personal del Departamento Seguridad por ese concepto; el costo de un proceso de cobro judicial de los UADP, los casos que han sido tramitados con pérdidas; así como la información disponible en los expedientes para respaldar las decisiones respectivas.

RESULTADOS

A) LIQUIDACION DE CUENTAS

OBSERVACION

En relación con el procedimiento contable para liquidar como incobrables los saldos de cuentas por cobrar que se determine cumplen lo establecido para

esos efectos; así como para efectuar los registros en el mayor auxiliar denominado "*Reporte de cuentas por cobrar daños a instalaciones eléctricas*" (en adelante mayor auxiliar); al 30-04-12 se observó que en los memorandos N° 2201-1043-11, N° 2201-14-12 y N° 2201-59-2012, la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) le solicitó al jefe de la Sección Análisis y Registros Contables (en adelante SARC) que los casos por daños a instalaciones eléctricas (en adelante UADP) N° 99 y N° 205 del 2011, así como los N° 11, N° 13, N° 18, N° 19 y N° 23 (todos del 2012), fueran descargados como incobrables.

Para esos efectos, la AJ se fundamentó en el siguiente criterio:

*"...solicito se descarguen los mismos de los Registros Contables, ya que según los informes del Departamento de Investigación y Seguridad, no se cuenta con elementos suficientes para interponer la denuncia correspondiente..."*

En los reportes de los UADP indicados que fueron reportados por el Departamento Seguridad (en adelante DS), el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) determinó que aunque la mayoría de esos casos se pueden calificar de escasa cuantía según lo indica la AJ, el monto del UADP N° 18-12 no corresponde a dichas características (mantiene registros por ¢784.299,00) y además se dispone de datos suficientes para efectuar el trámite judicial.

#### MARCO REGULATORIO

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

Directrices emitidas por la CGR para la declaración de una deuda como incobrable (D-1-2011-DC-DGA): artículo 4 (Nota: esta normativa fue emitida solamente para la CGR, pero esta Auditoría Interna considera que constituye una sana práctica que podría ser aplicada en la CNFL).

#### CAUSA

El funcionario encargado de la actividad mencionada (en adelante Encargado), no revisa los expedientes para verificar si se dispone de los elementos necesarios para no traspasar los casos a incobrables. En los memorandos que envía a la SARC, tampoco detalla las justificaciones que respaldan la solicitud que se plantea para descargar esos UADP de los registros contables.

Dicho funcionario en el correo electrónico del 03-07-12 manifestó lo siguiente:

*"...le indico que las razones por las cuales el proceso no se continua es por la escasa cuantía existente y que para tener un debido cuidado de los recursos económicos de la CNFL no se tramita la demanda correspondiente, así mismo como se aprecia y se*

*indica en los informes del Departamento de Investigación no se cuenta con información suficiente al causante de los daños a la Instalaciones eléctricas, por lo tanto es que se procede con el descargo de los mismos del sistema contable. Como recomendación voy a seguir indicando en los memorándum que los ajustes sean eliminados por escasa cuantía o por falta de información...".*

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL, en caso que se trasladen a incobrables UADP con montos que no corresponden a escasa cuantía o que disponen de datos suficientes para efectuar el trámite judicial.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

**1) Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que antes de solicitar la liquidación de cuentas por cobrar como incobrables, atienda los requisitos que establece la sana práctica citada. En ese sentido, es necesario respaldar las acciones realizadas para evidenciar el cumplimiento de dichos requisitos.**

**2) Detallar en los memorandos que son enviados a la SARC para trasladar casos como incobrables, cuales son las acciones que fueron realizadas para determinar que no era posible cobrar esa deuda.**

**3) Solicitar por escrito a la SARC que efectúe la reversión contable del UADP N° 018-12, debido a que ese monto no constituye un caso de menor cuantía y se dispone de datos suficientes para realizar el trámite judicial respectivo.**

B) COSTO - BENEFICIO

OBSERVACION

Mediante la revisión de varios UADP y consultas efectuadas al Encargado en la AJ, se determinó que esa dependencia no dispone del dato del costo aproximado del proceso de cobro judicial que corresponde a estos casos.

Conocer este dato evitaría que ocurran situaciones como las determinadas en el UADP-2011-109, en el cual los registros contables al 30-04-12 reflejaban ¢58.394,25 y por medio de CP-893-02-12 la AJ canceló honorarios profesionales por ¢150.000,00.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable.

CAUSA

En el correo electrónico del 30-05-12, la jefatura de la AJ indicó lo siguiente:

*"...En la CNFL no se ha realizado aún un estudio relacionado con el costo aproximado que tiene un proceso de cobro judicial, mismo que nos sería de mucha utilidad, a efecto de poder determinar el costo-beneficio de tramitar asuntos de poca monta que pudieran declararse como incobrables..."*

En el correo electrónico del 23-07-12, el Encargado indicó lo siguiente:

*".... Con respecto al caso UADP 2011-109 le indico que siempre se asistió para prevenir que el monto fuera mayor, ya que en ocasiones siempre faltan montos por ingresar..."*

Sin embargo, el Auditor observó que el caso citado no refleja movimientos desde junio de 2011.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL en caso que se tramite UADP cuyo costo es más elevado que el beneficio que podría ser obtenido.

RECOMENDACIONES (*proceso de dirección*)

**1) Efectuar las gestiones necesarias para determinar el costo administrativo aproximado de tramitar un proceso de cobro judicial de casos UADP. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que estimen pertinentes.**

**2) Girar instrucciones por escrito al Encargado para que antes de tramitar un proceso judicial, efectúe un análisis que le permita determinar el resultado estimado de la relación costo – beneficio. Asimismo, que con base en los resultados obtenidos realice las acciones que correspondan.**

C) GESTION DE COBRO

OBSERVACION

Referente a las gestiones que realiza la AJ para recuperar las cuentas por cobrar originadas en casos UADP, se determinaron las siguientes situaciones:

C.1 DIFERENCIAS EN REGISTROS

En los correos electrónicos del 03-07-12 y 06-07-12 enviados por la AJ al Auditor, se observó que la cuantía de los procesos judiciales correspondientes a los UADP N° 2011-204 (¢492.550,00), N°2010-196 (¢508.189,00) y N°2011-55 (¢939.148,00), difieren de los montos que muestran los registros contables al 30-04-12, porque el primero de ellos refleja ¢1.926.144,37 y los otros dos

¢79.719,61 y ¢1.388.753,69; respectivamente (el primer caso fue fallado en contra de la CNFL y los dos últimos a favor).

#### C.2 PAGOS PENDIENTES

Los UADP-94-2010 y UADP-13-2003 tienen sentencia a favor de la CNFL. Sin embargo, para el primer caso el señor Luis Rojas G. únicamente abonó ¢400.000,00 en mayo de 2011 de un total por cobrar de ¢2.460.284,15 (el gravamen del vehículo fue levantado). Para el segundo caso, el señor Danilo Ramírez B. efectuó solo un abono en mayo de 2011 por ¢108.000,00 de un total de ¢584.090,87 (el vehículo aún permanece gravado).

Para el UADP-124-2010 se confeccionó el acta de audiencia de conciliación y juicio oral y público correspondiente a la sumaria 10-606216-489 TC-F, en el cual el causante de los daños a la propiedad de la CNFL (señor Jesús Richmond G.), se comprometió a pagar ¢416.893,00 en tramos de ¢34.741,00 mensuales, iniciando el 10-04-11 y culminando el 10-04-12. Al respecto, se determinó que al 20-08-12 solo había realizado un pago en julio de 2011 por ¢150.000,00. Conviene señalar que este cobro se realizó por un monto superior al saldo que indicaba el mayor auxiliar a enero de 2011 (¢388.692,43) y en el expediente no se observó justificación de esa situación (el vehículo del señor Richmond se encuentra gravado).

En los movimientos contables del UADP-139-2011 cuyo saldo a setiembre de 2011 era ¢836.371,45; se observaron registros de dos pagos por un total de ¢463.377,00; pero en el expediente no se adjuntó evidencia de que se hubiera dictado sentencia o efectuado conciliación. Conviene mencionar que el último abono se realizó en marzo de 2012 y el gravamen del vehículo había sido levantado desde setiembre de 2011.

#### C.3 COBROS ADICIONALES

Los UADP-72-2010 y UADP-141-2001 tienen un costo de reparación de ¢16.439,57 y ¢29.591,21. Sin embargo, en el primero se recibió un pago de ¢66.436,57 y en el segundo ¢104.591,21 (se cobraron adicionalmente ¢49.997,00 y ¢75.000,00, pero en el expediente respectivo no se observó ninguna justificación de la diferencia).

También se observó que el UADP-72-2010 tuvo un proceso judicial complicado, porque la persona que lo ocasionó inicialmente rechazó los cargos en el Tribunal de Tránsito y posteriormente los aceptó en la conciliación llevada a cabo con la AJ. No obstante, el juzgado dictaminó sentencia a favor del demandado y este inició una serie de trámites para que le devolvieran el dinero. Asimismo, la CNFL efectuó las gestiones ante las instancias respectivas para finiquitar el asunto, generando la utilización de recursos

adicionales para resolverlo, por lo que el costo administrativo pudo haber sido mayor que la cantidad de dinero recibida.

#### C.4 EVIDENCIA DISPONIBLE

En el proceso judicial relacionado con el UADP-119-2010 se observó que en la sentencia emitida el 18-04-12 por el Tribunal de Tránsito, se absolvió de toda responsabilidad al señor Juan May M; pero en el mayor auxiliar se refleja un abono de ¢665.002,00 de un total por cobrar de ¢965.514,79. Sin embargo, en el expediente de la AJ no se dispone de documentos que evidencien que se realizó una conciliación entre ambas partes, mediante la cual se hubiera acordado llevar a cabo dicho pago; tampoco se ha solicitado a la SARC la liquidación del saldo ni la devolución del dinero cancelado.

#### C.5 PAGO MENOR

En el UADP-141-2010 se suscribió un acuerdo de pago por ¢1.241.156,00 que fue cancelado en su totalidad. Sin embargo, este convenio se suscribió por un monto menor al saldo de ¢1.523.990,41 que indicaba el mayor auxiliar al 31-01-11. La diferencia de ¢282.834,41 corresponde a cargos por costo de materiales registrados en una fecha posterior al corte utilizado por la AJ para efectuar el cobro.

### MARCO REGULATORIO

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

### CAUSAS

El Encargado indicó que los saldos se consultan a una fecha determinada, pero algunos de ellos varían porque posteriormente se le adicionan cargos. En relación con las cuentas que no se han recuperado en su totalidad se debe a que en varias ocasiones se conceden prórrogas a los afectados, mientras que las sumas cobradas adicionalmente corresponden a honorarios.

Asimismo, se carece de un procedimiento que regule las actividades que deben ejecutar los respectivos funcionarios. Además, el procedimiento denominado "*Atención de daños causados por vehículos propiedad de terceros, a la red de distribución y su respectivo cobro*", se encuentra en proceso de revisión. Conviene indicar que este documento incluye un apartado que le corresponde aplicar a la AJ (inicia en el numeral 6.38), el cual puede ser actualizado de acuerdo con las actividades requeridas para llevar a cabo este proceso.

No se tiene la práctica de confeccionar informes mensuales que detallen el estado de los UADP a una fecha determinada.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL en caso que los cobros de UADP no sean realizados o se ejecuten por sumas inferiores o superiores a los montos que corresponden.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

**1) Coordinar con la SARC la metodología que se debe utilizar para obtener el costo que corresponde a la reparación de los casos UADP, de forma que esta información sea actualizada a una fecha determinada y se minimice el riesgo de efectuar cobros incorrectos.**

*(proceso de dirección)*

**2) Elaborar un procedimiento que comprenda los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las labores relacionadas con los UADP. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente tomar en cuenta las responsabilidades que le corresponde al personal que participa en este proceso.**

**3) Solicitar al Encargado que confeccione informes mensuales de gestión de las labores que tiene asignadas, los cuales deben ser presentados a la jefatura para el análisis y decisiones que correspondan.**

*(proceso de control)*

**4) Realizar las gestiones necesarias para lograr que los casos UADP citados en los que existe convenios de pago y sentencia a favor de la CNFL, pero que a la fecha del estudio permanecían pendientes de saldar, sean cancelados en un plazo razonable. Asimismo, es necesario implementar las medidas requeridas para evitar que situaciones similares a las comentadas en esta oportunidad, se presenten en lo sucesivo.**

**5) Efectuar las acciones necesarias para que en los expedientes de los UADP se mantenga toda la información actualizada que genera el caso, de conformidad con las normas que regulan esta actividad.**

**6) Realizar un estudio detallado de todos los UADP que se mantienen en proceso judicial, con el propósito de determinar la situación actual en que se encuentra cada uno de ellos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**7) Solicitar a la SRAC que efectúe los ajustes de los UADP que han sido liquidados pero aún mantienen saldos en la cuenta N° 1815253020, según lo indicado en este informe.**

**8) Analizar el caso correspondiente al UADP-119-2010 y determinar si el cobro procede como indemnización por los daños ocasionados o debe ser reintegrado a la persona respectiva. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**9) Comunicar por escrito al Encargado, que el cobro por concepto de honorarios legales debe ser aplicado en una cuenta distinta de la utilizada para registrar los costos del respectivo UADP, de manera que el mayor auxiliar no refleje saldos acreedores.**

#### C.6 CASO SIN SALDAR

##### OBSERVACION

El 12-01-12 la AJ recibió una nota del abogado externo contratado por la CNFL para tramitar los UADP, mediante la cual le remitió la facturación de nueve procesos judiciales. Al respecto, se observó que el UADP-2011-159 está finalizado y la sentencia es desfavorable para la CNFL, por lo que en este caso no se requiere realizar ningún trámite judicial adicional y no debería mantenerse en las condiciones citadas. No obstante, al 30-04-12 no se habían liquidado en el registro de cuentas por cobrar (Nº 1815253020), aunque ya habían transcurrido tres meses desde que se recibió dicha información.

##### MARCO REGULATORIO

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

##### CAUSA

En el correo electrónico del 23-07-12, el Encargado indicó lo siguiente:

*"...el saldo que aparece pendiente se está gestionando dicha solicitud para se elimine de los registros contables..."*

##### RIESGO

Inducir a error a los usuarios de los estados financieros, pues los datos incluidos en el rubro mencionado no cumplen los atributos de la calidad de información referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

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

**Girar instrucciones por escrito al Encargado, para que efectúe un estudio que permita determinar los UADP que ya han sido finalizados. Con base en los resultados obtenidos, solicitar a la SARC que liquide los registros contables de los casos que corresponden.**

#### C.7 DOCUMENTACION DE RESPALDO

OBSERVACION
Aunque el UADP-2010-196 fue fallado a favor de la CNFL, en el expediente no se observó evidencia de la situación actual en que se encuentra.

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

CAUSA
La permanencia en las cuentas por cobrar del caso señalado requiere de la ejecución de sentencia, que es un trámite realizado posterior al fallo judicial.

RIESGO
Perjuicio económico para la CNFL en caso de no recuperar los gastos efectuados en un plazo razonable.

RECOMENDACION <i>(proceso de dirección)</i>
<b>Realizar el seguimiento de los UADP que han sido fallados a favor de la CNFL, de manera que una vez que se dicte la ejecución de la sentencia, el dinero que corresponde se recupere oportunamente. Asimismo, se debe supervisar que en los expedientes respectivos, se mantiene información que evidencie las gestiones efectuadas sobre el caso que se está tramitando (es necesario respaldar documentalmente la ejecución de dicha supervisión).</b>

#### D) REGISTROS CONTABLES

OBSERVACION
Los registros contables de cuentas por cobrar por casos UADP, al 30-04-12 reflejan ¢932,8 millones. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:
D.1 ANTIGÜEDAD DE SALDOS Existen UADP con muchos años de antigüedad (algunos de ellos se originaron en 1997, 1998, 1999 y 2000).
D.2 CASOS QUE NO CORRESPONDEN A UADP Algunos casos UADP no debieron registrarse como cuentas por cobrar, pues según los reportes confeccionados por funcionarios del DS, las averías fueron ocasionadas por causas naturales. A manera de ejemplo se citan los UADP N° 20 y N° 05 del 2012, así como el N° 182 y N° 204 del 2011, los cuales a solicitud de la AJ se trasladaron a incobrables mediante los memorandos N°

2201-1014 del 22-11-11, N° 2201-14 del 17-01-12 y N° 2201-59 del 29-02-12 (no se disponía de los elementos requeridos para interponer la denuncia).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.3 Registros contables y presupuestarios.

CAUSA

La jefatura de la SARC manifestó que ha enviado correos electrónicos a la AJ solicitando el criterio legal de casos muy antiguos para traspasarlos a incobrables (el último de ellos lo remitió el 22-03-12), pero no había recibido la respuesta requerida para continuar el trámite correspondiente. En el memorando 2201-182 del 07-08-12, el jefe de la AJ le comunicó a la SARC lo siguiente:

*"...Como se podrá apreciar, los casos de los años de 1997 al 2009, para un total de 675 por un monto de \$562.026.597,72, no podrán recuperarse en vista de que ha operado la prescripción penal (prescripción de la acción) y por tal razón, con base en los principios de seguridad y certeza jurídica, deben ser excluidos de las sumas o cuentas por cobrar (activo circulante) en los estados financieros.*

*Con respecto a los casos del 2010 y 2011, para un total de 290 por un monto de \$266.965.766,22, estamos realizando todas las acciones judiciales pertinentes, mediante nuestra asesoría externa, para lograr obtener la recuperación parcial o total por medio de un cobro judicial efectivo, pero ello no obsta para que opere nuevamente la prescripción por las razones supracitadas..."*

En relación con casos que no correspondía clasificarlos como UADP, la jefatura de la Sección Averías en el correo electrónico del 30-07-12 le indicó a funcionarios de su dependencia lo siguiente:

*"... la finalidad de la creación de un consecutivo de UADP es en los casos en los que la CNFL va a realizar cobros por daños causados por terceros a la red de distribución ya sea por negligencia, accidentes de tránsito o cuándo adrede nos cortan cables de ancla. En el caso de los árboles que caen sobre las líneas se debe distinguir entre los que están dentro de propiedad o en zona pública, ante estos últimos, no se debe generar UADP, asimismo cuándo el árbol cae por ablandamiento de terreno por exceso de lluvias, tampoco debe generarse UADP..."*

En los estados financieros de abril de 2012, se presenta la siguiente nota relacionada con el tema citado:

*"...la estimación para incobrables es de 100% debido a que el proceso de recuperación de esta cuenta es poco eficaz por los procesos lentos y falta de prueba*

*en muchos casos..."*

#### RIESGO

El saldo de cuentas por cobrar de casos UADP que se refleja en los estados financieros podría inducir a error a los usuarios de esta información (la tasa de recuperación de este monto fue 2.61% en el 2011).

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

**1) Implantar los controles requeridos para realizar el seguimiento de los casos UADP que se mantienen pendientes de cobrar, de manera que en un plazo razonable se lleven a cabo las gestiones pertinentes para lograr la recuperación de los montos adeudados y no se acumulen sumas que puedan afectar la interpretación de los estados financieros.**

*(proceso de dirección)*

**2) Analizar las causas que ocasionaron la prescripción penal del monto de casos UADP y la solicitud de excluirlos del saldo de cuentas por cobrar, según se indicó en el memorando 2201-182 dirigido por la AJ a la SARC. Con base en los resultados obtenidos, determinar si existe responsabilidad de algún funcionario por incumplimiento de las labores asignadas y aplicar las medidas que correspondan.**

## 2.1.4 AREA RECURSOS HUMANOS

### **2.1.4.1 Nota 1001-0012 enviada el 16 de enero de 2013**

**ASUNTO:** remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones)

**DIRIGIDO:** Sección Trámite y Nómina

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la justificación del tiempo extraordinario que se detalla en los formularios F-139 (Reporte de tiempo laborado regular y extra); la legalidad de la cancelación de media hora extra diaria por concepto de almuerzo; el disfrute del día de descanso posterior a una jornada de 16 horas (artículo 70 de la Convención Colectiva de Trabajo); pagos por recargo de funciones y tiempo extraordinario; así como la normativa aplicable relacionada con la cancelación de horas extras.

## RESULTADOS

### A) JUSTIFICACION INSUFICIENTE

OBSERVACION
Mediante la revisión de formularios F-139 (Reporte de tiempo laborado regular y extra), tramitados en el periodo comprendido entre el 11 y el 17 de agosto de 2012 por las sucursales Desamparados, Guadalupe y Escazú, así como por la Sección Averías (en adelante SA) y la Sección Transporte y Taller; se determinó que las justificaciones no se ajustan a lo que establece la normativa vigente y la directriz emitida por la Gerencia sobre este tema (se incluyen actividades que se podrían considerar rutinarias, como por ejemplo “...control de solicitudes sucursal de Desamparados” y “...Ejecución de labores de oficina...”).

MARCO REGULATORIO
Normas para la autorización y pago de tiempo extraordinario: Artículos 1 y 11; Medidas de Nivel I (emitidas por la Gerencia).

CAUSA
Cuando las jefaturas de las dependencias citadas aprobaron los formularios F-139, no verificaron que este documento comprendiera la justificación adecuada de la erogación.  El funcionario encargado de esta labor en la Sección Trámite y Nómina (en adelante STN), no revisó que la justificación que se anotó en los formularios F-139, estuviera de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

RIESGO
Incremento en los gastos de operación de la CNFL, debido al reconocimiento de tiempo extraordinario que no procede.

RECOMENDACIONES <i>(proceso de control)</i>
<b>1) Emitir un comunicado general a las jefaturas de las dependencias correspondientes, recordándoles que cuando aprueben el pago de tiempo extraordinario, deben verificar que en los formularios F-139 se incluya una justificación razonable.</b>
<b>2) Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que no tramite el reporte del pago de tiempo extraordinario si no incluye una justificación razonable.</b>

## B) PAGO DE HORAS EXTRAS

OBSERVACION
Se observó que a los empleados de las Plantas Hidroeléctricas Electriona, Brasil, Belén y Atención Telefónica de la SA, se les cancela media hora extra diaria por concepto de almuerzo. Sin embargo, no se observó la existencia de normativa que respalde el reconocimiento de ese beneficio, pues el artículo 13 del <i>“Reglamento Interno de Trabajo”</i> establece este pago solamente para las dependencias denominadas “Subestaciones” y “Despachadora” (actualmente los equipos de esas áreas son automatizados).

MARCO REGULATORIO
El principio de legalidad establece que a las instituciones públicas solo les está permitido realizar lo que esté legalmente autorizado en forma expresa.

CAUSA
Las jefaturas de las dependencias citadas manifestaron que autorizan este pago por costumbre.  Un funcionario de la Sección Relaciones Laborales (en adelante SRL), comunicó que la Administración no ha considerado necesario actualizar la información incluida en el artículo 13 del <i>“Reglamento Interno de Trabajo”</i> .

RIESGO
Reconocer tiempo extraordinario que podría estar al margen de la normativa vigente, lo que podría ocasionar perjuicio económico a la CNFL y originar responsabilidad administrativa de los funcionarios correspondientes.

RECOMENDACIONES ( <i>proceso de riesgo</i> )
<b>1) Solicitar a la SRL que realice las consultas necesarias para determinar la legalidad del reconocimiento de la media hora extra diaria por almuerzo, que se cancela en las dependencias mencionadas. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.</b>
<b>2) Coordinar con la SRL la revisión y actualización del artículo 13 del <i>“Reglamento Interno de Trabajo”</i>, relacionado con las jornadas de trabajo, el nombre de dependencias y los beneficios correspondientes.</b>

## C) DIA DE DESCANSO REMUNERADO

OBSERVACION
Se determinó que funcionarios de la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas y la Sección Salud Ocupacional, laboraron 16 horas continuas (jornada ordinaria y extraordinaria) y no disfrutaron el día de descanso que se

establece en el artículo N° 70 de la Convención Colectiva de Trabajo (CCT).

MARCO REGULATORIO

Convención Colectiva de Trabajo: artículo 70.

CAUSA

Las jefaturas respectivas comunicaron que en oportunidades el personal no disfruta el día de descanso, debido a que se requiere atender situaciones de emergencia (se les retribuye otro día entre semana).

RIESGO

Laborar jornadas que superen lo establecido en la normativa vigente, podría afectar la salud de los funcionarios y la calidad de los trabajos realizados.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**Solicitar a la Dirección Recursos Humanos que envíe un comunicado general a las jefaturas correspondientes, recordándoles que deben tomar las medidas necesarias para atender lo establecido en el artículo N° 70 de la CCT.**

D) PAGOS QUE NO CORRESPONDEN

OBSERVACION

A los funcionarios Vianney Segura G. y Yahaira Mora H. de la Sección Centro Control de Energía y Sucursal Desamparados, respectivamente, se les canceló recargo de funciones y tiempo extraordinario en forma simultánea; lo cual contraviene lo establecido en la normativa que regula este tema. En el segundo caso citado, la STN procedió a rebajar la suma correspondiente.

MARCO REGULATORIO

Política de recargo de funciones y ascensos temporales.

CAUSA

Las jefaturas no contemplaron lo establecido en la normativa y reportaron tiempo extraordinario de personas que estaban recibiendo el pago por recargo de funciones en el mismo periodo.

RIESGO

Realizar pagos que no proceden, incrementando así los costos correspondientes.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Recordar mediante un comunicado general a las jefaturas, que deben cumplir lo establecido en la normativa relacionada con la Política de Recargo de Funciones y Ascensos Temporales.**

**2) Analizar la posibilidad de cobrar a la persona indicada, el monto por tiempo extraordinario que recibió en el periodo que tenía recargo de funciones. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**3) Implementar mecanismos de control que permitan a la Administración determinar situaciones similares a las señaladas en esta observación, de manera que no se efectúen pagos por conceptos que no corresponden.**

E) APROBACION DE NORMATIVA

OBSERVACION

El borrador de las “*Normas para el pago de horas extras*” se envió el 28-08-10 a la Dirección Recursos Humanos para su revisión, pero al 03-12-12 no había sido oficializado por Análisis Administrativo (en adelante AA).

El 04-12-12 la jefatura de AA le indicó al auditor encargado de la evaluación, que se mantiene la situación detallada en el correo electrónico del 06-08-12, en la cual le había comunicado lo siguiente:

*“...En relación con su consulta sobre el documento “Normas para el pago de horas extra” le comentamos que no hemos recibido respuesta a la última gestión realizada en fecha 25 de agosto de 2010.”*

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

La Dirección Recursos Humanos no ha remitido a AA el borrador de las normas citadas para que proceda a tramitar la aprobación correspondiente.

RIESGO

Pagar tiempo extraordinario que no procede, así como que no se apliquen todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas. Además, la dificultad de establecer responsabilidades en caso que no se atiendan algunas funciones requeridas en esta actividad.

RECOMENDACION (proceso de dirección)

**Efectuar las gestiones que correspondan ante la Dirección Recursos Humanos, para que a la brevedad le remita a AA las “Normas para el pago de horas extras”, de manera que dicha dependencia realice los trámites necesarios para lograr que ese documento sea aprobado en un plazo razonable.**

**2.1.4.2 Nota 1001-0033 enviada el 07 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** declaración jurada de bienes

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los controles implementados por el funcionario encargado de mantener actualizado el Módulo de Recursos Humanos del Sistema de Declaraciones Juradas de Bienes; la presentación de la declaración jurada de bienes que establece la legislación vigente, así como que estas se efectúen de conformidad con los aspectos planteados por la Contraloría General de la República.

RESULTADOS

A) PRESENTACION DE LA DECLARACION

A.1 ACTIVIDAD

Verificar si los funcionarios correspondientes de la CNFL y los integrantes del Consejo de Administración presentaron la declaración jurada de bienes que establece la legislación vigente, así como si éstas se efectuaron de conformidad con los aspectos planteados por la Contraloría General de la República (CGR).

A.2 RESULTADOS

Mediante la consulta realizada en el “Módulo de declaraciones juradas para uso de las Auditorías Internas” (en adelante Módulo), se observó que todos los funcionarios correspondientes de la CNFL e integrantes del Consejo de Administración presentaron la declaración jurada de bienes, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

B) SISTEMA AUTOMATIZADO

B.1 ACTIVIDAD

Ingresar al Módulo de Auditores, Declarantes, del sistema automatizado que

utiliza la CGR con este propósito; para obtener el detalle de los funcionarios obligados a declarar según la legislación vigente.

#### B.2 RESULTADOS

Mediante el Módulo citado se obtuvo un listado de todos los funcionarios obligados a presentar declaración de bienes, considerando la reforma del artículo N° 56 del “*Reglamento a la Ley de Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública*”.

#### C) LISTADO DE JEFATURAS

##### C.3 ACTIVIDAD

Cotejar esta información con el listado de jefaturas de la CNFL que está disponible en la Intranet Institucional y con la reportada por la CGR en la parte correspondiente a declaraciones recibidas.

##### C.2 RESULTADOS

Mediante la revisión del documento disponible en la Intranet Institucional denominado “*Lista general de jefes, dependencia y ubicación*” y la consulta realizada en la parte de declaraciones recibidas del Módulo, se comprobó que todos los funcionarios correspondientes cumplieron el requisito en el plazo establecido por la CGR.

#### D) EVIDENCIA DE LA DECLARACION

##### D.1 ACTIVIDAD

Comprobar si la funcionaria de la Dirección Recursos Humanos encargada de mantener actualizado el Módulo de Recursos Humanos del Sistema de Declaraciones Juradas de Bienes (en adelante Encargada), solicitó a las personas que presentaron su declaración jurada de bienes utilizando el mecanismo de certificado digital, el suministro de una copia de la evidencia respectiva.

##### D.2 RESULTADOS

Mediante la información suministrada por la Encargada, se comprobó que las jefaturas remitieron a esa dependencia una copia del certificado digital que respalda la presentación de su declaración ante la CGR.

#### E) INFORMACION ACTUALIZADA

##### E.1 ACTIVIDAD

Constatar si mediante la revisión de los datos del declarante y la incorporación o cese de funcionarios obligados a declarar su situación patrimonial, la Encargada mantiene actualizada esa información; de conformidad con los plazos y términos establecidos en la Ley y el Reglamento Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley 8422).

##### E.2 RESULTADOS

Mediante la consulta efectuada en el Módulo, se observó que la Encargada

mantiene actualizada la información relacionada con la incorporación o cese de funcionarios obligados a declarar su situación patrimonial, de conformidad con los plazos establecidos en la Ley y el Reglamento que regulan esta actividad.

F) OBLIGACION DE DECLARAR

F.1 ACTIVIDAD

Corroborar si la Encargada actualiza oportunamente cualquier información relativa a circunstancias que afectan el cumplimiento de la obligación de declarar la situación patrimonial, según las condiciones previstas en los artículos 73 (suspensión de términos en caso de que esté fuera del país) y 74 (suspensión de términos en caso de incapacidades o de permisos con o sin goce de salario) del Reglamento de la Ley 8422.

F.2 RESULTADOS

Mediante la información suministrada por la Encargada, se comprobó que mantiene actualizada la base de datos de los declarantes de bienes y procede a excluir oportunamente a los funcionarios que se acogen a su pensión, renuncian o finalizan labores como integrantes del Consejo de Administración.

No se observó la existencia de casos en los cuales se pudieran aplicar los artículos 73 y 74 previstos en el Reglamento de la Ley 8422.

G) FUNCIONARIOS INCLUIDOS EN EL SISTEMA

G.1 ACTIVIDAD

Observar si los funcionarios incluidos en el sistema de la CGR, son los que obligatoriamente deben informar sobre su situación patrimonial, en estricto apego a lo dispuesto en los artículos 21 de la Ley 8422 y 55, 56 y 57 de su Reglamento. Asimismo, verificar si las variaciones que esta acción genera se incorporan en el Sistema y son reportadas a la CGR por parte de la Encargada.

G.2 RESULTADOS

Mediante la información suministrada por la Encargada, se comprobó que los funcionarios registrados en el sistema de la CGR son los que deben rendir declaración de bienes según el artículo 21 de la Ley 8422, así como los artículos N° 55, 56 y 57 de su Reglamento.

H) DATOS DEL DECLARANTE

H.1 ACTIVIDAD

Revisar la exactitud de los datos del declarante, referentes al nombre completo y los dos apellidos, el número de cédula de identidad, las calidades, el domicilio exacto, el correo electrónico, el teléfono de la oficina en la que labora y el nombre del cargo que ocupa.

H.2 RESULTADOS
No fue posible aplicar este punto porque la CGR eliminó de los módulos Recursos Humanos y Auditoría, el reporte que mostraba los datos de los declarantes. Para efectos de atender esta situación, mediante la nota 2601-333 del 14-12-12 la Encargada le solicitó a la CGR la habilitación de dicho reporte y mediante el memorando DGA-USI-0012 del 08-01-13, la Unidad de Servicios de Información de dicho ente rector, le comunicó a la Dirección Recursos Humanos lo siguiente:
<i>“De acuerdo con lo solicitado, se le informa que se le envió a la Unidad de Tecnologías de Información, el requerimiento con los ajustes correspondientes, por lo que, en cuanto tengamos los resultados de los mismos, le estaremos informando”.</i>
I) VARIACION DE FUNCIONES
I.1 ACTIVIDAD
Consultar si se presentaron casos de recargo o asignación de funciones que ameritaran informar a la CGR.
I.2 RESULTADOS
Mediante la información suministrada por la Encargada, se evidenciaron casos de ascensos y recargo de funciones en los que los trabajadores respectivos procedieron a presentar la declaración de bienes.
J) CLAVE DE ACCESO
J.1 ACTIVIDAD
Verificar si la cuenta de correo electrónico de cada funcionario declarante está actualizada, para efectos del suministro del "usuario" y la "clave" de acceso al sistema, requisitos indispensables para realizar la declaración jurada en "línea" y en los plazos de ley.
J.2 RESULTADOS
No fue posible aplicar este punto porque la CGR eliminó de los módulos Recursos Humanos y Auditoría, el reporte que mostraba los datos de los declarantes (ver resultados del punto H.2).
K) CONTROLES ESTABLECIDOS
K.1 ACTIVIDAD
Cerciorarse si el Encargado cumple las disposiciones establecidas por la CGR y si dispone de los controles que permitan detectar en forma oportuna cualquier incumplimiento de las personas que deben presentar esa información.
K.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de información suministrada por la Encargada, se comprobó que mantiene un control adecuado de las declaraciones presentadas por cada funcionario obligado a cumplir con este requisito ante la

CGR. Para atender estas disposiciones, se observó que elaboró un expediente y archivo digital con los nombres de cada declarante, en el que incorporó los correos electrónicos que recibe, lo cual le permite determinar si cumplieron o incumplieron el requisito en el plazo establecido.

## 2.1.5 AREA OTROS CONCEPTOS

### **2.1.5.1 Nota 1001-0242 enviada el 04 de octubre**

**ASUNTO:** administración del sistema de gestión de riesgos laborales

**DIRIGIDO:** Departamento Alumbrado Público

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el uso de radios de comunicación móviles y portátiles por parte de los funcionarios del Departamento Alumbrado Público; el sitio de trabajo del operador de radio; el cumplimiento del “*Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo*”; aspectos referidos al reporte de la ubicación del personal de esta dependencia, la avería que están atendiendo y su finalización; la colocación de conos de seguridad para delimitar la zona de trabajo; el uso de equipos de protección en labores consideradas de alto riesgo y la colocación de una etiqueta para evidenciar la revisión de los equipos que realiza el Laboratorio de Transformadores.

#### RESULTADOS

##### A) RADIO DE COMUNICACION

OBSERVACION
<p>En relación con el uso del radio de comunicación por parte de los funcionarios del Departamento Alumbrado Público (en adelante DAP), el auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) determinó las siguientes situaciones:</p> <p>A.1 En algunas oportunidades cuando los equipos de trabajo salen al campo, el radio móvil del vehículo no funciona o no se encuentra programado (a manera de ejemplo se citan las unidades N° 367 y N° 576). También se observó que en estos casos no utilizan un radio de comunicación portátil.</p> <p>A.2 Los funcionarios no informan su ubicación cada vez que se trasladan de lugar, no hacen referencia a la avería que están atendiendo, ni tampoco cuando finalizan esa labor.</p>

A.3 El sitio de trabajo del operador de radio no reúne las condiciones adecuadas para ejecutar sus funciones, pues está expuesto a distracciones del entorno (teléfonos, personas, ruido, etc). Además, la puerta de la oficina generalmente permanece abierta.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6.2 Oportunidad.

#### CAUSAS

Las causas de las situaciones comentadas en la observación, son las siguientes:

A.1 Los supervisores de los equipos de trabajo del DAP (en adelante supervisores) manifestaron que los funcionarios no utilizan el radio en forma continua, por las siguientes razones:

*“el uso del radio se está implementando en forma exclusiva, por lo que se espera que en el corto plazo se pueda implementar gradualmente una mayor comunicación. Además, en lo referente a los radios portátiles, en la dependencia se cuenta con los suficientes para poder suministrar a los funcionarios cuando se requiera”.*

A.2 Los procedimientos del DAP no establecen que los funcionarios tienen que comunicar su ubicación, la avería que están atendiendo ni cuando finalizan esa labor (las jefaturas tampoco han girado instrucciones por escrito para cumplir esos aspectos).

A.3 Las jefaturas no han observado la necesidad de acondicionar el sitio de trabajo del operador de radio para mantener la concentración en las funciones (por ejemplo colocando cortinas o vidrios especiales que minimicen el ruido). Tampoco han girado instrucciones por escrito para que la puerta de la oficina permanezca cerrada.

#### RIESGO

La ausencia de radios de comunicación en los vehículos le dificulta a las jefaturas ejercer la supervisión oportuna de las unidades de trabajo, atender aspectos de seguridad, así como conocer la ubicación del personal.

Si el operador de radio no se mantiene concentrado en sus labores, podría no atender oportunamente a los funcionarios en una situación de emergencia.

RECOMENDACIONES (proceso de control)

**1) Girar instrucciones por escrito a los técnicos para que siempre que realicen trabajos de campo, verifiquen que los radios móviles de los vehículos tienen que estar en buenas condiciones de funcionamiento. Asimismo, es necesario indicarles que cuando observen que dicho medio de comunicación presenta problemas, deben solicitar alguno de los equipos portátiles disponibles en el DAP.**

**2) Solicitar por escrito a los funcionarios del DAP, que comuniquen al operador de radio la labor que están ejecutando, la ubicación correspondiente y cuando esta es finalizada.**

**3) Realizar las acciones necesarias para que la oficina del operador de radio reúna las condiciones adecuadas para desarrollar su trabajo. Asimismo, indicarle a este funcionario que debe mantener la puerta cerrada para que no ingrese personal no autorizado.**

**4) Supervisar que los aspectos planteados en las recomendaciones N° 1, N° 2 y N° 3, sean atendidos por el personal a su cargo. Es necesario documentar la supervisión efectuada para evidenciar que la misma fue llevada a cabo.**

B) ASPECTOS DE SEGURIDAD

OBSERVACION

En las visitas al campo efectuadas por el Auditor, conjuntamente con la jefatura responsable de supervisar los equipos de trabajo del DAP (el 03-08-12 y el 08-08-12); se observaron incumplimientos de aspectos referidos a la seguridad, según se detalla a continuación:

B.1 La colocación de conos de seguridad para delimitar la zona requerida, no cubría toda el área donde se realizaba el trabajo.

B.2 En los sitios en los que se efectuaban labores consideradas de alto riesgo, algunos funcionarios no utilizaban los equipos de protección. A manera de ejemplo se cita que un trabajador que operaba en líneas energizadas, estaba realizando una conexión sin guantes para 1.000 voltios y en otros casos, solo usaban uno de ellos.

B.3 Se identificaron equipos sin la etiqueta que evidencia la revisión llevada a cabo por parte del Laboratorio de Transformadores.

#### MARCO REGULATORIO

Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo emitido por la CNFL: artículo 6.

#### CAUSAS

La supervisión no es oportuna, propiciando el incumplimiento de la normativa por parte de los funcionarios del DAP.

Los supervisores del DAP manifestaron que cuando comprueban que un funcionario está incumpliendo la normativa de seguridad y salud, se procede de la siguiente manera:

*“normalmente cuando se determina que un funcionario está incumpliendo con las medidas de seguridad, si es la primera vez se le llama la atención, caso contrario se le remite una nota por escrito con el incumplimiento, pero para el caso de las visitas con el auditor, las situaciones que se determinaron no se consideraron convenientes intervenir para no entorpecer las pruebas que realizaba este funcionario”.*

#### RIESGO

El incumplimiento de la normativa establecida podría propiciar incidentes laborales que ocasionen lesiones significativas o hasta el fallecimiento de trabajadores.

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

- 1) Recordar por escrito a todos los funcionarios que corresponda, la obligación de usar los equipos de protección y seguridad en forma completa.**
- 2) Solicitar por escrito a los supervisores del DAP, que corroboren si todos los equipos tienen la etiqueta de revisado por parte del Laboratorio de Transformadores. De acuerdo con los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.**
- 3) Establecer el mecanismo de control que estimen pertinente, para verificar que los funcionarios encargados supervisan el aspecto planteado en la recomendación N° 2.**

### 2.1.5.2 Nota 1001-0244 enviada el 09 de octubre

**ASUNTO:** administración del sistema de gestión de riesgos laborales

**DIRIGIDO:** Departamento Redes Eléctricas

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el sitio designado en el Plantel Anonos para custodiar los equipos de protección y seguridad; el mantenimiento preventivo que se le brinda a esos equipos; el cumplimiento del “*Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo*”; el uso de herramientas en condición defectuosa o que fueron rechazadas por el Laboratorio de Transformadores; aspectos referidos al respaldo de las labores que realizan los supervisores de las cuadrillas; el lugar de estacionamiento de los camiones en el Plantel Anonos y la utilización de equipos de protección por trabajadores de las cuadrillas.

#### RESULTADOS

##### A) MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

#### OBSERVACION

El auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), comprobó que en el Plantel Anonos no se dispone de un “cuarto caliente” para proteger y propiciar una mayor vida útil de los equipos de protección y seguridad.

La existencia de este tipo de infraestructura permitiría a las dependencias establecer una programación de mantenimiento preventivo y periódico de esos equipos, considerando que el único control para valorar sus condiciones son las pruebas semestrales que realiza el Laboratorio de Transformadores.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

#### CAUSA

Referente a las gestiones que han realizado las dependencias para disponer de un “cuarto caliente” para brindar mantenimiento a los equipos de protección y seguridad, los supervisores de las cuadrillas manifestaron lo siguiente:

*“hace unos años se presentó la idea un cuarto caliente, por parte un grupo multidisciplinario como una necesidad de dar un tratamiento adecuado a los equipos, pero se desconoce cuál fue el trámite que se generó en su oportunidad para atender este requerimiento”.*

En atención de una consulta planteada al jefe de la Sección Arquitectura y

Desarrollo de Edificaciones, en el correo electrónico del 24-07-12 comunicó lo siguiente:

"1. De acuerdo con requerimientos técnicos del Departamento de Sistemas de Potencia, en el año 2010 se contrató la construcción de un "Cuarto Caliente" o Cuarte de Secado" para el Taller Electromecánico en el Plantel Virilla, con un desarrollo de aproximadamente 20 m<sup>2</sup>, costo de contrato \$30,896,250.00. Sobre este desarrollo contamos con planos constructivos y especificaciones técnicas como referencia a la construcción de otras posibles obras con estas características".

#### RIESGO

La ausencia de un "cuarto caliente" podría ocasionar que los equipos de protección y seguridad se deterioren más rápidamente, generando un incremento en los costos de reposición.

Algunas de las fajas que portaban los trabajadores de las cuadrillas de las Secciones Mantenimiento y Construcción de Obras Eléctricas (en adelante cuadrillas), se mantenían con humedad y se guardan en esas condiciones en los camiones, lo que podría afectar su funcionamiento.

Las pértigas enviadas por el Laboratorio de Transformadores o la Sección Almacén, son colocadas al sol para secarlas por personal del Departamento Redes Eléctricas, lo cual podría afectar el funcionamiento de estas herramientas a largo plazo.

#### RECOMENDACION (proceso de dirección)

**Solicitar por escrito al funcionario correspondiente del Departamento Obras Civiles, que considerando la disponibilidad presupuestaria para la ejecución de obras del 2013, se analice la posibilidad de construir un "cuarto caliente" para el mantenimiento de los equipos de protección. Es necesario realizar el seguimiento requerido para determinar el resultado del aspecto planteado y evidenciar las gestiones llevadas a cabo con ese propósito.**

#### B) REGLAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD

##### OBSERVACION

En una visita realizada el 09-08-12 para observar las condiciones en que las cuadrillas ejecutan los trabajos, el Auditor corroboró que algunos funcionarios incumplen el "Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo", según se detalla a continuación:

B.1 Portaban herramientas que fueron rechazadas por el Laboratorio de Transformadores (especialmente operarios de las cuadrillas de caliente y

construcción), porque no superaron las pruebas pertinentes.

B.2 Algunos funcionarios no usaban equipo de protección en labores que requerían de los mismos.

B.3 Varias herramientas de trabajo denominadas “*tierras personales*”, se encontraban en condiciones defectuosas.

B.4 Los supervisores de las cuadrillas no respaldan por escrito la labor que ejecutan, lo cual impidió conocer si anteriormente se habían pronunciado sobre los incumplimientos de seguridad determinados, así como si atienden lo que establece la normativa correspondiente.

#### MARCO REGULATORIO

Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo emitido por la CNFL: artículo 6.

#### CAUSAS

Las causas de las situaciones detalladas en la observación se mencionan a continuación:

B.1 Referente a las acciones que deben seguir cuando los equipos son rechazados por el Laboratorio de Transformadores, los Jefes manifestaron lo siguiente:

*“normalmente el laboratorio les devuelve las herramientas como rechazadas, pero no tienen claro si se puede reparar o se debe retirar del todo y proceder a solicitar una nueva. En ese sentido, el encargado del laboratorio a la fecha de la inspección mencionó que para todos los casos, las herramientas que se revisan y que no pasan la pruebas, se devuelve el artículo al jefe con un documento denominado "Revisión e Inspección Técnica de Equipo Dieléctrico (RITED)" y en donde se le recomienda al usuario la sustitución de la misma. Adicionalmente a lo anterior, existen otros casos como el Supervisor de la Sección Mantenimiento Obras Eléctricas, el cual solicitó una copia de las pruebas, con la cual le permite conocer la condición de las herramientas de los equipos de trabajo y poder ejercer el control necesario para solicitar a los funcionarios la sustitución de la herramienta lo antes posible”.*

B.2 A B.4 No se lleva a cabo una adecuada y oportuna supervisión de las labores ejecutadas por parte de los supervisores de las cuadrillas y del técnico de salud de la SSO.

RIESGO
Los equipos podrían fallar y ocasionar accidentes laborales, lo cual se origina en el incumplimiento de la normativa establecida.

RECOMENDACIONES <i>(proceso de riesgo)</i>
<p><b>1) Solicitar por escrito a los jefes de cuadrillas, que procedan a sustituir los equipos que tienen la clasificación de rechazado por parte del Laboratorio de Transformadores.</b></p> <p><b>2) Implementar la práctica de que los jefes y supervisores de cuadrillas, verifiquen la condición y uso de los equipos de protección; labor que debe quedar respaldada por escrito.</b></p> <p><b>3) Solicitar por escrito al encargado del Laboratorio de Transformadores, que cuando determinen la existencia de equipo que debe ser rechazado, le comuniquen esa situación a las jefaturas de las cuadrillas y del Departamento Redes Eléctricas (Area Administrativa del Plantel Anonos), para que ejecuten las acciones que correspondan.</b></p>

C) PROTECCION DE ACTIVOS

OBSERVACION
En la visita realizada por el Auditor al Plantel Anonos el 11-07-12 y 08-08-12, observó que el sitio de estacionamiento de los camiones se encuentra destechado (estos activos están expuestos al sol, agua y otros agentes climáticos, lo cual podría provocar su deterioro).

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

CAUSA
Un equipo de mejora continua había solicitado a la Sección Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones un diseño para la cubierta (techo) de los camiones, cuyo costo para un área de 400 m2 se estimó en ¢24,0 millones. Sin embargo, por razones de prioridad y disponibilidad presupuestaria, la Administración no ha autorizado su ejecución.

RIESGO
Se podría presentar mayor deterioro de estos activos, lo que anticiparía el costo de sustituirlos.

RECOMENDACION (proceso de dirección)

**Solicitar por escrito al Departamento Obras Civiles, que considerando la disponibilidad presupuestaria del 2013; se analice la posibilidad de techar una zona en el Plantel Anonos para que los camiones que se custodian en ese lugar, cuenten con la protección necesaria. Con base en los resultados de la gestión realizada, establecer el seguimiento requerido para su ejecución.**

**2.1.5.3 Nota 1001-0247 enviada el 11 de octubre**

**ASUNTO:** administración del sistema de gestión de riesgos laborales

**DIRIGIDO:** Sección Salud Ocupacional

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro en el módulo respectivo del SIRH de la capacitación recibida por los integrantes de la Sección Salud Ocupacional, así como el adiestramiento de estos funcionarios en temas acordes con las labores que tienen asignadas; la cantidad de equipo ordinario y de protección personal que deben mantener en los camiones las cuadrillas de las Secciones Mantenimiento y Construcción de Obras Eléctricas; aspectos referidos al almacenamiento y mantenimiento de las escaleras a cargo de las cuadrillas, según lo establecido en el *"Manual de escaleras portátiles"*; el cumplimiento del *"Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo"*; la utilización del documento denominado *"Guía de Inspecciones Area Operativa"* por parte de los técnicos de salud ocupacional; el uso de herramientas en condición defectuosa o que fueron rechazadas por el Laboratorio de Transformadores.

RESULTADOS

A) CAPACITACION

OBSERVACION

Mediante el análisis de información incluida en el módulo de capacitación del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH), el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) determinó que algunos trabajadores de la Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO) no tienen registrados varios cursos a los que han asistido.

También se observó que otras personas no han recibido adiestramiento en temas relacionados con su puesto, por ejemplo en peligro eléctrico con el enfoque de red subterránea y de Técnico en Salud Ocupacional.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSAS

Algunos trabajadores de la SSO manifestaron lo siguiente:

*“en su oportunidad enviaron el reporte a la Sección Capacitación para su registro, pero desconocen porque los datos no fueron actualizados y en otro de los casos el funcionario ha solicitado a la Jefatura la formación, pero a la fecha no la han recibido”.*

El encargado de esta actividad en la Sección Capacitación indicó que actualmente se encuentran actualizando la información del módulo respectivo del SIRH. También comunicó que esta labor la efectúan con datos de los cursos enviados recientemente por el personal que corresponde.

RIESGO

No contar con información actualizada en el SIRH, podría dificultar identificar si el personal de la SSO dispone de la capacidad requerida para desempeñar eficientemente sus funciones.

La situación comentada también limita el conocimiento para formular planes de capacitación que contribuyan a cerrar las brechas existentes.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

**1) Solicitar a la Sección Capacitación un reporte de los cursos recibidos por los trabajadores de la SSO, para cotejarlos con los registros que mantiene esta dependencia. Con base en los resultados obtenidos, realizar las gestiones que correspondan para actualizar la información respectiva en el SIRH.**

**2) Establecer el mecanismo de control que estimen pertinente, para evidenciar que los certificados de capacitación que envían los funcionarios de la SSO a la SC, efectivamente son recibidos por dicha dependencia.**

*(proceso de dirección)*

**3) Incluir en el programa de capacitación de la SSO, los cursos que requiere el personal de esta dependencia, según el área de su competencia.**

B) EQUIPO ORDINARIO Y DE PROTECCION

OBSERVACION

Durante las visitas que efectuó el Auditor a las cuadrillas de la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas y de la Sección Construcción de Obras Eléctricas (en adelante cuadrillas), no suministraron una lista detallada de la cantidad de equipo ordinario y de protección personal que mantienen en los camiones. Además, en el “*Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo*” no se observó la existencia de regulación relacionada con este aspecto.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSAS

Los encargados de las cuadrillas no han determinado la necesidad de definir una lista de los equipos ordinarios y de protección. Asimismo, en las revisiones que lleva a cabo el Técnico de Salud de la SSO, considera solamente el funcionamiento de los equipos pero no la cantidad disponible.

El coordinador del Programa Control Peligro Eléctrico de la SSO manifestó lo siguiente:

*“el tema requiere ser revisado conjuntamente con los encargados de cada una de las dependencias, pues no todos efectúan una misma labor, pero si es consciente que se debería establecer una lista con los equipos mínimos que deben contar las Cuadrillas”.*

RIESGO

La situación comentada dificulta determinar si las cuadrillas están cumpliendo la normativa de seguridad relacionada con el uso del equipo de protección. Tampoco permite valorar la razonabilidad de la cantidad de equipo ordinario que disponen esos trabajadores para ejecutar las labores asignadas, así como verificar si estaban completos y si correspondían a los que debían portar.

RECOMENDACIONES

*(proceso de riesgo)*

**1) Conjuntamente con los encargados de las cuadrillas, definir una lista de la cantidad y características del equipo ordinario y de protección que los trabajadores deben utilizar en el desempeño de las labores asignadas.**

*(proceso de dirección)*

**2) Solicitar por escrito al Técnico de Salud de la SSO, que como parte de**

las funciones que desarrolla le corresponde verificar la lista que comprende la cantidad y características del equipo ordinario de protección que deben utilizar los trabajadores.

3) Incluir en el Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo o en el documento que estimen conveniente, la obligación de los encargados de las cuadrillas de disponer por escrito de la lista que comprende la cantidad y equipos de protección que deben utilizar los trabajadores.

#### C) MANTENIMIENTO DE ESCALERAS

##### OBSERVACION

En las visitas realizadas el 11-07-12 y 08-08-12 por el Auditor a las cuadrillas para corroborar aspectos relacionados con el *"Manual de escaleras portátiles"*, se comprobaron incumplimientos referidos al almacenamiento y mantenimiento de las escaleras.

##### MARCO REGULATORIO

Manual de escaleras portátiles emitido por la CNFL: Cuidado y mantenimiento de las escaleras.

##### CAUSAS

Ausencia de un programa de mantenimiento de escaleras que propicie el cumplimiento de la normativa establecida.

Los jefes de cuadrilla manifestaron lo siguiente:

*"al inicio con la entrada en funcionamiento del manual, se trató de dar mantenimiento a las escaleras, pero por alguna razón (no la indican) no se continuo y es por ello que desde la salida del almacén y hasta el retiro por deterioro de la herramienta no se les da ningún tratamiento para mantenerlas según la normativa".*

##### RIESGO

Estos activos se deterioran en un plazo más corto, incrementando las necesidades de recursos para sustituirlos (actualmente se observa que la mayoría de las escaleras muestran una condición de desgaste; además entre el 30-06-11 y el 30-06-12, la Sección Almacén despachó alrededor de 150 escaleras con un costo de ¢ 35,6 millones).

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

**Elaborar un programa de mantenimiento de las escaleras, con base en la normativa establecida para esos efectos. Una vez que se disponga de**

**dicho programa, solicitar por escrito a las jefaturas de los encargados de las cuadrillas que lo implementen a la brevedad.**

D) REGLAMENTO DE SALUD Y SEGURIDAD

OBSERVACION

En una visita realizada el 09-08-12 para observar las condiciones en que las cuadrillas ejecutan los trabajos, el Auditor observó que algunos funcionarios incumplían el “*Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo*”, según se detalla a continuación:

D.1 Portaban herramientas que fueron rechazadas por el Laboratorio de Transformadores (especialmente operarios de las cuadrillas de caliente y construcción), porque no superaron las pruebas pertinentes.

D.2 Varias herramientas de trabajo denominadas “*tierras personales*”, se encontraban en condiciones defectuosas.

MARCO REGULATORIO

Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo emitido por la CNFL: artículo 6.

CAUSA

Referente a las acciones que deben seguir cuando los equipos son rechazados por el Laboratorio de Transformadores, los Jefes manifestaron lo siguiente:

*“normalmente el laboratorio les devuelve las herramientas como rechazadas, pero no tienen claro si se puede reparar o se debe retirar del todo y proceder a solicitar una nueva. En ese sentido, el encargado del laboratorio a la fecha de la inspección mencionó que para todos los casos, las herramientas que se revisan y que no pasan la pruebas, se devuelve el artículo al jefe con un documento denominado "Revisión e Inspección Técnica de Equipo Dieléctrico (RITED)" y en donde se le recomienda al usuario la sustitución de la misma. Adicionalmente a lo anterior, existen otros casos como el Supervisor de la Sección Mantenimiento Obras Eléctricas, el cual solicitó una copia de las pruebas, con la cual le permite conocer la condición de las herramientas de los equipos de trabajo y poder ejercer el control necesario para solicitar a los funcionarios la sustitución de la herramienta lo antes posible”.*

RIESGO

Los equipos podrían fallar y ocasionar accidentes laborales, lo cual se origina en el incumplimiento de la normativa establecida.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

**1) Solicitar por escrito al Técnico de Salud de la SSO, que revise detalladamente todos los equipos de protección personal que por el estado en que se encuentran, podrían originar un accidente laboral.**

**2) Comunicar por escrito a las jefaturas de las áreas en las que se determine la existencia de herramientas rechazadas, que implementen las medidas necesarias para subsanar esa situación.**

**2.1.5.4 Nota 1001-0259 enviada el 08 de noviembre**

**ASUNTO:** pautas publicitarias

**DIRIGIDO:** Departamento Prensa y Relaciones Públicas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Los documentos disponibles en Prensa y Relaciones Públicas sobre la tramitación y contratación de las pautas publicitarias con distintas radioemisoras; la normativa que regula en este tipo de erogaciones; la información que comprende el procedimiento vigente; los informes que presenta la empresa encargada de monitorear las pautas citadas, así como los datos incluidos en ese documento y la cantidad de muestras que abarca el monitoreo; el contenido presupuestario de la partida de publicidad; las justificaciones de las campañas publicitarias; los criterios utilizados para la asignación de los servicios de publicidad a las emisoras y programas de radio.

RESULTADOS

A) MONITOREO DE PAUTAS

OBSERVACIONES

Referente a los informes que durante el 2012 ha suministrado la empresa Controles Video Técnicos de Costa Rica S.A. (en adelante Empresa), encargada de monitorear las pautas publicitarias que transmiten las radioemisoras; se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 SUMINISTRO DE INFORME

Los informes no son entregados a Prensa y Relaciones Públicas (en adelante PRP) cada 15 días, según se estableció en las condiciones de la contratación (se reciben en forma mensual).

MARCO REGULATORIO
Especificaciones técnicas para el monitoreo de publicidad en radio y televisión emitidas por la CNFL: 4.2 Reporte quincenal.

CAUSA
PRP no está verificando el cumplimiento de los aspectos contratados a la Empresa.

RIESGO
Se dificulta conocer si las cantidades de pautas publicitarias que la CNFL contrata con diversas radioemisoras, efectivamente se están transmitiendo de la manera que fueron pactadas.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Solicitar por escrito a la Empresa, que debe entregar el informe en el plazo definido en las especificaciones.</b>

A.2 MUESTRA UTILIZADA

OBSERVACION
La cantidad de pautas publicitarias que se están monitoreando, no corresponde a lo que se establece en las especificaciones. A manera de ejemplo se cita que en el informe de marzo de 2012, de las 248 pautas contratadas solo se incluye un registro (radioemisora Romance 95.9).

MARCO REGULATORIO
Especificaciones técnicas para el monitoreo de publicidad en radio y televisión emitidas por la CNFL: 4.1 Monitoreo de los anuncios pautados en los medios que el Departamento de Prensa y Relaciones Públicas indique al proveedor.

CAUSA
PRP no está verificando el cumplimiento de los aspectos contratados a la Empresa.

RIESGO
La CNFL podría no estarse beneficiando de la totalidad del servicio contratado.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Solicitar por escrito a la Empresa, que debe monitorear las pautas reportadas por PRP, de manera que se cumpla lo establecido en las especificaciones.</b>

### A.3 EMISORAS NO MONITOREADAS

OBSERVACION
En los informes no se reporta el monitoreo de 11 emisoras a las cuales en este año se les ha pagado 4377 pautas que suman ¢114.725.000,00.

MARCO REGULATORIO
Especificaciones técnicas para el monitoreo de publicidad en radio y televisión emitidas por la CNFL: 4.1 Monitoreo de los anuncios pautados en los medios que el Departamento de Prensa y Relaciones Públicas indique al proveedor.

CAUSA
PRP no está verificando el cumplimiento de los aspectos contratados a la Empresa.

RIESGO
La CNFL podría no estarse beneficiando de la totalidad del servicio contratado.

RECOMENDACIONES ( <i>proceso de control</i> )
<b>1) Solicitar por escrito a la Empresa, que en los informes que le remite a la CNFL debe incluir el monitoreo de las radioemisoras que le reporte PRP, de manera que se cumpla lo establecido en las especificaciones.</b>
<b>2) Solicitar a la funcionaria encargada de revisar los informes en los que se hacen constar los resultados del monitoreo, que debe verificar el cumplimiento de los aspectos planteados en las recomendaciones de los incisos A.1, A.2 y A.3 de este informe.</b>

### B) DUPLICIDAD DE SOLICITUDES

OBSERVACION
Para cancelar un mismo servicio de publicidad contratado con la emisora Radio Victoria en los programas denominados “Mañanitas Rancheras”, “El Café de Caifas” y el “Cambalache”, se gestionó dos veces el pago correspondiente. En ese sentido, en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 setiembre de 2012, se confeccionaron las solicitudes N° 2002 y N°2027 (el 27-07-12 y 01-08-12) y las órdenes de servicio N° 2572 y N°2650 (03-08-12 y 06-08-12), respectivamente.

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

CAUSA

La jefatura de PRP manifestó que la situación se originó por un error de la persona encargada de elaborar las solicitudes, pues cuando realizó el segundo trámite de pago no se percató que anteriormente este ya había sido efectuado. Al respecto, en el correo electrónico del 20-09-12, dicha jefatura le comunicó al funcionario correspondiente de la Sección Proveeduría lo siguiente:

*“... por este medio le informo que por error se confeccionaron 2 siacos para el proveedor Radio Victoria Ltda, correspondientes a la pauta asignada por la CNFL para el período del 1 de julio al 30 de setiembre, en los programas Mañanitas Rancheras/ El Café de Caifás y Cambalache. El primer siaco realizado es el número 2002 con número de orden 2572; el otro es siaco 2027 y la orden de compra número 2650.*

*Revisando las órdenes de pago realizadas para el mes de julio y el mes de agosto, hago de su conocimiento que la orden de compra que se toma en cuenta es la #2650; por lo tanto para mañana le estaré enviando la orden de compra 2572 para su respectiva anulación en el sistema y así no duplicar pagos relacionados a esos programas.”*

RIESGO

La CNFL podría incurrir en erogaciones que no corresponden y cancelar dos veces un mismo servicio.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**Establecer el mecanismo de control que se considere necesario, para eliminar la posibilidad de que se realicen pagos adicionales por un mismo servicio.**

C) PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

Para realizar las actividades relacionadas con la contratación de servicios de publicidad, PRP dispone del procedimiento denominado *"Contratación de Publicidad en Radio y Televisión"*. Este documento se encuentra desactualizado en los siguientes aspectos:

C.1 MONITOREO

No hace referencia al proceso de verificación por medio del monitoreo que realiza la Empresa, así como la fiscalización que debe efectuar el funcionario de PRP una vez que recibe el informe.

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

CAUSA
La jefatura de PRP manifestó lo siguiente:  <i>“... el procedimiento que se menciona no se ha revisado ni tampoco está en proceso modificación”.</i>

RIESGO
La existencia de procedimientos desactualizados podría ocasionar que la CNFL no se beneficie de la totalidad de los servicios contratados.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Coordinar con Análisis Administrativo las acciones respectivas para incorporar al procedimiento mencionado, aspectos relacionados con el monitoreo contratado y la labor de fiscalización que debe ejercer el funcionario respectivo de PRP, entre otros asuntos que la Administración considere convenientes. Es necesario realizar el seguimiento requerido, para disponer de esta herramienta debidamente actualizada en un plazo razonable, así como evidenciar las labores efectuadas con ese propósito.</b>

C.2 CRITERIOS PARA CONTRATAR PAUTAS

OBSERVACION
Los criterios que se utilizan para contratar las pautas publicitarias y determinar la cantidad de emisoras o programas de radio que las transmiten, no están establecidos por escrito (el procedimiento vigente solo menciona variables de índole técnico, legal y económico). También se carece de un medio que establezca los niveles de audiencia por segmento de cada uno de los programas.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.7.1 Canales y medios de comunicación.

CAUSA
La jefatura de PRP manifestó que entre otros asuntos, la asignación de las pautas depende de aspectos técnicos estratégicos, pues se establece en función del programa, la audiencia, la hora, el nivel de influencia en el público meta; pero no existe una regla establecida para esos efectos.

RIESGO

La situación comentada dificulta determinar si los criterios que se utilizan para definir la cantidad de pautas publicitarias y el número de programas que transmiten publicidad, son razonables (como referencia se indica que existen 116 solicitudes para la contratación del servicio de publicidad radial y el monto promedio es ¢110 millones por trimestre).

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

**Incorporar al procedimiento citado los criterios que se utilizan para definir la contratación de pautas publicitarias y la cantidad de emisoras y programas de radio que las transmiten.**

**2.1.5.5 Nota 1001-0281 enviada el 30 de noviembre**

**ASUNTO:** desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la disponibilidad de documentos administrativos y técnicos actualizados para apoyar el desarrollo de los procesos de la CNFL; el perfil profesional del personal de Análisis Administrativo requerido para desempeñar adecuadamente las funciones asignadas; la suficiencia del recurso humano existente en dicha dependencia para atender en forma oportuna las necesidades que le son planteadas sobre estos temas; la respuesta por parte de los centros de trabajo dentro de los plazos establecidos para la revisión de los documentos y en caso de incumplimientos, los mecanismos de comunicación utilizados para aplicar las acciones correctivas; la programación de los trabajos para revisar y oficializar la normativa correspondiente, considerando la debida priorización y asignación de las solicitudes; así como las gestiones realizadas para aprobar los procedimientos relacionados con las labores a cargo de la Sección Proveeduría.

RESULTADOS

A) REVISION DE DOCUMENTOS

OBSERVACION

El registro denominado “Control de documentos 2012” es utilizado por Análisis Administrativo (en adelante AA) para anotar las solicitudes de estudio y aprobación de documentos que le remiten las dependencias (no consideran el Sistema de Gestión Integrado ni el Laboratorio de Medidores). En dicho registro se muestra información del tiempo invertido en esas labores, pero no se incluyen datos relacionados con la fecha estimada de conclusión.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
El jefe de AA considera que no es necesario el establecimiento del control mencionado, porque ellos determinan el plazo para revisar los documentos con base en la experiencia adquirida.

RIESGO
La posibilidad de que los usuarios apliquen normativa desactualizada. Desconocer la eficacia con la que los funcionarios encargados realizan estas labores.

RECOMENDACION ( <i>proceso de control</i> )
<b>Incluir en el control de documentos que aplica AA, el tiempo asignado al personal para efectuar los trabajos; de manera que esa información pueda ser utilizada para medir el avance y el cumplimiento del plazo programado para llevar a cabo esa labor.</b>

B) DOCUMENTOS NO APROBADOS

OBSERVACIÓN
El procedimiento denominado “ <i>Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida</i> ” (fue recibido en AA el 08-11-10 y enviado a la Gerencia el 23-02-11) y la “ <i>Tabla de montos límites de adquisición, aprobación y firma de contratos</i> ” (fue recibido en AA el 21-03-12 y enviado a la Gerencia el 09-07-12), no han sido aprobados. El “ <i>Instructivo para: Confección de los requerimientos para los concursos de adquisición</i> ” (fue recibido en AA el 06-08-10 y enviado a la Gerencia el 03-11-10), no ha sido modificado.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.7 Calidad de la comunicación, 5.7.3 Oportunidad.

CAUSA
La jefatura de AA manifestó que la aprobación de estos documentos se encuentra pendiente en la Gerencia.
En el correo electrónico del 24-09-12, personal de la Gerencia comunicó lo

siguiente:

*“... los tres documentos obedecen a un tema en común, por lo tanto y dado que está en proceso la implementación de Mer-lik es que se están actualizando bajo esa línea...”*

#### RIESGO

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

Utilizar montos desactualizados al realizar gestiones de los procesos de contratación.

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

**Realizar el seguimiento necesario para lograr que los documentos citados en este informe, sean aprobados en un plazo razonable.**

#### **2.1.5.6 Nota 1001-0282 enviada el 30 de noviembre**

**ASUNTO:** desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa

**DIRIGIDO:** Asesoría Gerencial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la disponibilidad de documentos administrativos y técnicos actualizados para apoyar el desarrollo de los procesos de la CNFL; el perfil profesional del personal de Análisis Administrativo requerido para desempeñar adecuadamente las funciones asignadas; la suficiencia del recurso humano existente en dicha dependencia para atender en forma oportuna las necesidades que le son planteadas sobre estos temas; la respuesta por parte de los centros de trabajo dentro de los plazos establecidos para la revisión de los documentos y en caso de incumplimientos, los mecanismos de comunicación utilizados para aplicar las acciones correctivas; la programación de los trabajos para revisar y oficializar la normativa correspondiente, considerando la debida priorización y asignación de las solicitudes; así como las gestiones realizadas para aprobar los procedimientos relacionados con las labores a cargo de la Sección Proveeduría.

## RESULTADOS

### A) REVISION DE DOCUMENTOS

OBSERVACION
En la revisión de los registros del “Control de documentos 2012” que utiliza Análisis Administrativo (en adelante AA) para anotar las solicitudes de trabajo que envían las dependencias para su estudio y aprobación, se observaron atrasos relacionados con este proceso (existían documentos que fueron asignados a los profesionales respectivos en enero, febrero y marzo de 2012, pero a la fecha permanecían en la misma condición).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6 Calidad de la información, 5.6.2 Oportunidad.

CAUSA
En el correo electrónico del 18-09-12, el jefe de AA comunicó lo siguiente:  <i>“...le adjunto el correo de Mayra donde se explican los motivos de los atrasos en algunos documentos. Además, ya usted cuenta con el correo enviado a la Gerencia solicitando el reemplazo de uno de los funcionarios que se trasladó al proyecto del manual de puestos.  Asimismo le adjunto el correo enviado a Minor Arce, donde precisamente en el mes de marzo pasado le comunicamos que ya teníamos atrasos importantes en la revisión de documentos...  Considero que hemos hecho lo necesario para atender nuestra gestión y que seguimos haciéndolo con el poco personal con que contamos. Aun así, quiero dejarle claro que el personal hace su mayor esfuerzo para atender las tareas...”</i>

RIESGO
Las dependencias no dispongan oportunamente de normativa actualizada para desempeñar de manera eficiente las labores asignadas.  Dificultad para establecer responsabilidades en caso que no estén definidas algunas de las funciones que se requiere sean atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION <i>(proceso de dirección)</i>
<b>Gestionar ante las instancias correspondientes la posibilidad de asignar el personal necesario a AA, de manera que en forma oportuna se disponga de la normativa requerida debidamente actualizada.</b>

## B) MANUAL DE CARGOS DESACTUALIZADO

OBSERVACION
Se observó que en lo que corresponde al personal que labora en AA, en el <i>“Manual de Cargos de la CNFL”</i> solamente están incorporadas las funciones de dos clases profesionales ( <i>Encargado de Análisis Administrativo y Profesional en Análisis Administrativo</i> ). Sin embargo, en la actualidad esa dependencia dispone de seis puestos clasificados como Profesional Área Administrativa 1, 2 y 3, Coordinador Técnico Especializado 2, Asistente Administrativo 2 y Jefe Sección Administrativa.

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

CAUSA
En el correo electrónico del 09-11-12, la jefatura de la Asesoría Gerencial comunicó lo siguiente:  <i>“A la fecha de esta evaluación, la Administración está actualizando el Manual de Puestos incluyendo los perfiles de Análisis Administrativo, mismos que están en proceso y por lo tanto no están oficializados, lo cual puede ocasionar sesgos de interpretación con los datos proporcionados...”</i>

RIESGO
El personal desempeñe funciones que no estén acordes con las establecidas en el manual de cargos.

RECOMENDACIONES ( <i>proceso de dirección</i> )
<b>Realizar el seguimiento requerido para verificar que el perfil de los puestos de AA, se actualice con base en las tareas que está ejecutando el personal respectivo.</b>

### **2.1.5.7 Nota 1001-0009 enviada el 11 de enero de 2013**

**ASUNTO:** programa ético institucional

**DIRIGIDO:** Asesoría Gerencial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos al procedimiento denominado “Dotación del recurso humano según las competencias”, el cual fomenta la aplicación de principios y valores

éticos en los funcionarios de nuevo ingreso; la implementación de un programa ético en la CNFL que promueva factores formales y elementos informales de la ética institucional, la visión, la misión, los valores, el código, el clima organizacional, el estilo gerencial, el modelo de toma de decisiones, los valores compartidos y creencias.

## RESULTADOS

### A) PROCEDIMIENTO NO APROBADO

#### OBSERVACION

El borrador del documento *“Dotación del recurso humano según las competencias”* que incluye aspectos que promueven la aplicación de principios y valores éticos en los funcionarios de nuevo ingreso, al 20-12-12 no había sido aprobado.

#### MARCO REGULATORIO

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

#### CAUSA

La jefatura de la Asesoría Gerencial manifestó que la normativa citada se envió a la Gerencia para su respectiva revisión, pero a la fecha indicada no había recibido la respuesta.

#### RIESGO

El personal no considere todos los pormenores que es necesario tomar en cuenta para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en caso que no estén definidas algunas funciones que deben ser atendidas por el trabajador.

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

**Realizar el seguimiento requerido para lograr que la normativa en referencia sea aprobada en un plazo razonable.**

## *2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES*

## 2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones que en la anterior revisión se determinó que no habían sido atendidas o se encontraban en ese proceso.

Como resultado de esa labor se determinó que de 74 recomendaciones formuladas, 66 habían sido atendidas (89%) y 8 estaban en ese proceso (11%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados 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 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 INVERSIONES

### **2.2.1.1 Nota 1001-0065 enviada el 18 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

**DIRIGIDO:** Departamento Construcción de Proyectos de Generación

**Resultados obtenidos:** de 28 recomendaciones formuladas, 23 fueron atendidas y 5 se encuentran en ese proceso.

#### OBSERVACIONES

##### A) VIGAS Y LAMINAS DE ACERO

Mediante las órdenes de compra (en adelante OC) N° 4445 del 04-10-10 (incluye también vigas canal) por \$499.827,51; N° 2348 del 09-06-11 por \$930.337,98; N° 83 del 09-11-11 por \$628.020,00 y N° 62 del 12-01-12 por \$3.244.693,00, la CNFL adquirió vigas de acero w (en adelante vigas) de 162, 158.7 y 150 mm en 12 metros de longitud y láminas de acero en varios tamaños. Estos materiales fueron entregados por los proveedores al ICE en el Taller de Maquinaria y Equipo ubicado en Cebadilla de Alajuela (en adelante Taller MET), para la fabricación de los arcos del túnel, tubería forzada y tanque de oscilación del Proyecto). Al respecto, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

##### A.1 ANALISIS DE LAS VIGAS

En las condiciones y requisitos técnicos del concurso N° 2010PP-000021-PROV y 2011PP-000011-PROV, se estableció lo siguiente:

*“2-fabricadas en acero según norma ASTM A 36 / A 36 M en su última revisión”*

*“4 En caso de que el material sea fabricado bajo otra norma, se deberá adjuntar copia de la misma”.*

Cabe mencionar que el proveedor adjudicado anotó en su oferta que las vigas cumplen la norma ASTM A992 en lugar de la norma definida.

En respuesta de una consulta planteada por el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) referida al cumplimiento de dichos requisitos, el encargado de la actividad en el Area Electromecánica (en adelante AE) del Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante DCPG), en el correo electrónico del 07-03-12 informó lo siguiente:

*“Con respecto a los arcos del túnel normalmente el seguimiento que se da es una inspección visual del proceso de doblado de las vigas de acero y para lo cual no se requieren protocolos de calidad, por considerarse una estructura menor”.*

Un funcionario que labora en el Taller MET manifestó que en ocasiones se toma una muestra de las vigas, pero no presentó ningún documento que respalde esa labor y el análisis respectivo. Asimismo, el certificado de calidad que aportó la empresa adjudicada es de tipo general y no se relaciona con una OC específica, por lo que no existe certeza de que la certificación corresponda a las vigas suministradas.

En la visita que realizó el Auditor al Taller MET conjuntamente con funcionarios del Almacén de Peñas Blancas (en adelante Almacén) y del AE, se observó que la recepción está a cargo de personal del ICE y que en ese sitio también se reciben aceros y se confeccionan arcos y tuberías para otros proyectos del ICE.

Es necesario efectuar pruebas de los materiales recibidos para el Proyecto, porque en caso de determinar que el proveedor incumple requisitos que podrían afectar la calidad de las obras, la garantía correspondiente podría ser aplicada en forma oportuna. En caso contrario, esas situaciones podrían pasar desapercibidas para el ICE y la CNFL.

Para efectos de corroborar si las vigas cumplían la norma indicada por el proveedor, el Auditor con la colaboración del jefe del DCPG, funcionarios del Area Civil (en adelante AC) y del ICE, obtuvo tres muestras de vigas de 162 mm y le solicitó al laboratorio LaboMet que realizara el análisis respectivo. En el Informe de Análisis de Composición que emitió dicho laboratorio, en la sección 7 – Evaluación del Resultado comunicó lo siguiente:

*“Las muestras aportadas cumplen con la especificación ASTM A992/A992M-04a en la tabla 1, requisitos de composición química. De la misma manera las muestras cumplen con la especificación ASTM A36/A36M-04 en la tabla 2, requisitos de composición química”.*

Las muestras se tomaron de partes o desechos de viga que se encontraban en el Proyecto, por lo que se desconoce a cuál de las dos primeras OC mencionadas corresponden, así como si las restantes vigas recibidas también cumplen la norma citada.

RECOMENDACIONES

**1)** Determinar si el funcionario encargado del ICE realizó el análisis de las vigas compradas por la CNFL y si esa labor fue respaldada en un documento.

RESPUESTA

En la nota 7431-1995 del 21-06-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Solicitar el respaldo escrito, del análisis de calidad de las vigas compradas por la CNFL y que estos documentos estén archivados en el respectivo expediente del Área de Adquisiciones y Facturación.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara.</i>	<i>10 días a partir de la recomendación de la Auditoría</i>
<i>Confirmar que estos documentos estén archivados en el respectivo expediente del Área de Adquisiciones y Facturación.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara, Ing. Danilo Arrieta.</i>	<i>10 días a partir de la recomendación de la Auditoría”.</i>

**2)** En caso que no se haya efectuado el análisis requerido, coordinar con el funcionario respectivo del ICE la ejecución de esa labor para las últimas vigas de 150 mm recibidas mediante la OC N° 83 y evidenciar en un documento los resultados obtenidos. El análisis planteado debe ser llevado a cabo en lo sucesivo para todas las compras de características similares.

RESPUESTA

En la nota 7431-1995 del 21-06-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Coordinar con el funcionario del ICE para que se realice el análisis de calidad de las últimas vigas recibidas mediante la OC N° 83 y evidenciar en un documento, los resultados obtenidos</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara</i>	<i>10 días a partir de recibir la respuesta al punto 1</i>
<i>Confirmar que estos documentos estén archivados en el respectivo expediente del Área de Adquisiciones y Facturación.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara, Ing. Danilo Arrieta</i>	<i>2 días a partir de la entrega de los resultados de las pruebas</i>

<i>Coordinar con el funcionario del ICE para que esta práctica se aplique en lo sucesivo para todas las compras que requieran de un análisis de calidad.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara</i>	<i>10 días a partir de la recomendación de la Auditoría”.</i>
--	------------------------------	---

**3) Efectuar el seguimiento que permita verificar que los análisis se realizaron, que los resultados obtenidos se documentaron y fueron archivados en el Area respectiva.**

RESPUESTA

En la nota 7431-1995 del 21-06-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Ejercer un seguimiento que permita verificar que los análisis de calidad se realizaron, que los resultados constan por escrito.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara, Ing. Danilo Arrieta</i>	<i>10 días a partir de la recomendación de la Auditoría</i>
<i>Confirmar que estos documentos estén archivados en el respectivo expediente del Área de Adquisiciones y Facturación.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara, Ing. Danilo Arrieta</i>	<i>10 días a partir de la recomendación de la Auditoría”.</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la información suministrada por el DCPG (los correos electrónicos del 29-06-12, 30-06-12 y 12-12-12), se comprobó que se realizaron gestiones ante el ICE para que llevaran a cabo el análisis de las vigas adquiridas por la CNFL y se implementara la práctica de mantener evidencia documental de la actividad citada. No obstante, el resultado de las pruebas planteadas en las recomendaciones no había sido suministrado a la fecha de este seguimiento.**

**En el correo electrónico del 13-12-12, un funcionario del ICE le comunicó a la encargada de la actividad en el DCPG lo siguiente:**

*“Para corroborar las propiedades indicadas en los certificados de calidad del acero en cuestión se había procedido con un muestreo aleatorio de dichas vigas el día 19 de setiembre 2012. Se tomaron en total 3 secciones de viga de aproximadamente 50 cm de largo con el objetivo de extraer dos probetas de acero de cada una de ellas...Estas secciones de viga fueron enviadas al Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales de la UCR (Lanamme) para la confección de las respectivas probetas y la ejecución de los ensayos a tensión...a la fecha aún no se ha hecho efectiva la cancelación de los servicios, por lo que las muestras aún se mantienen en el*

laboratorio a la espera del pago...los resultados se estarían recibiendo a finales del mes de enero 2013”.

#### A.2 ANALISIS DE LAS LAMINAS

En el punto 10 de las condiciones generales del concurso N° 2011 PP-000014-PROV, se establece lo siguiente:

*“Posterior al ingreso de los materiales al sitio de entrega se estarán efectuando muestreos de los mismos para los respectivos análisis. La periodicidad y el tipo de pruebas a efectuarse se mantendrán a criterio del personal del ICE. Dichas pruebas buscarán determinar el cumplimiento del producto con respecto a las especificaciones técnicas definidas en este documento. Dicho proceso se efectuará de acuerdo con lo que estipulan las normas de referencia indicadas en este cartel según el siguiente detalle.*

*ASTM A 6/A6 M: Verificación de dimensiones y tolerancias.*

*ASTM A36/A36 M: Verificación de características de calidad del acero así como estudio de las propiedades mecánicas y químicas estipuladas en dicha norma.*

*ASTM A992/ A992M Verificación de características de calidad del acero así como estudio de las propiedades mecánicas y químicas estipuladas en dicha norma.*

*ASTM A 370 Guía para efectuar las pruebas mecánicas a productos de acero”.*

Considerando las situaciones relacionadas con las vigas (ver inciso A.1 de este informe) y que a la fecha del presente estudio el proveedor no ha suministrado las láminas de acero (el plazo es 100 días naturales después de recibida la OC), es importante enfatizar la necesidad de que el encargado de la actividad en el AE o en el AC, verifique que personal del ICE realice las pruebas establecidas en dicho concurso y que exista respaldo documental de que esas labores fueron ejecutadas.

#### RECOMENDACION

Comprobar que una vez que las láminas de acero son entregadas por el proveedor, el personal del ICE lleva a cabo la verificación y análisis citados en las condiciones generales del concurso respectivo. Es necesario solicitar la evidencia que respalde los resultados obtenidos al efectuar las pruebas correspondientes.

#### RESPUESTA

En la nota 7431-1995 del 21-06-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
“Comprobar que el ICE somete a las láminas de acero, a las	Ing. Fernanda Guevara, Ing. Danilo Arrieta	10 días a partir de la recomendación de

<i>verificaciones y análisis indicados en las condiciones generales y solicitar la evidencia escrita de los resultados obtenidos.</i>		<i>la Auditoria</i>
<i>Confirmar que estos documentos estén archivados en el respectivo expediente del Área de Adquisiciones y Facturación.</i>	<i>Ing. Fernanda Guevara, Ing. Danilo Arrieta</i>	<i>10 días a partir de la recomendación de la Auditoria”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la información suministrada por el DCPG en varios correos electrónicos, se determinó que el personal de ICE no ha entregado el resultado de las pruebas del análisis y la verificación de los requisitos incluidos en las condiciones del concurso que fue tramitado para adquirir las láminas de acero.**

**En el correo electrónico del 12-12-12, la funcionaria encargada de la actividad en el DCPG le solicitó a un funcionario del ICE lo siguiente:**

*“...la auditoría financiera, me está solicitando el certificado ICE de las pruebas de control de calidad para la aceptación de las...láminas de acero.*

*Esto porque en el correo adjunto, me indicas que se revisan (en amarillo) los certificados entregados por el proveedor, sin embargo, para nosotros es necesario tener claro si solamente se están interpretando estos certificados, o si se está realizando pruebas en sus laboratorios con muestras.*

*En caso de haber realizado dichas pruebas, le agradezco me envíe la documentación de todas las compras realizadas a partir de la número 83”.*

...

J) PANEL DE CONSULTORES

Referente al seguimiento de las 36 recomendaciones planteadas por el Panel de Consultores en su informe de julio de 2011, se determinó que al 19-04-12 solo se habían atendido 8 de ellas, 18 se encontraban en ese proceso y 6 estaban pendientes, según la información que se hace constar en un correo electrónico enviado por personal del DCPG. Un funcionario del DCPG manifestó que a la fecha no ha sido posible implementarlas en su totalidad, porque la mayoría corresponden a etapas futuras de la obra.

De conformidad con la situación comentada, es necesario que el monitoreo del estado de las recomendaciones se efectúe de manera periódica, de manera que la totalidad de las mismas sean atendidas en el momento que corresponda.

#### RECOMENDACION

Realizar el seguimiento de las recomendaciones planteadas por el Panel de Consultores que se encuentran en proceso o pendientes de implementar, de manera que sean concluidas oportunamente. Es necesario documentar las labores realizadas con ese propósito, con el fin de disponer de la evidencia requerida.

#### RESPUESTA

En la nota 7431-1995 del 21-06-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Enviar correo para que la encargada aplique el seguimiento requerido a las recomendaciones pendientes, hasta que sean atendidas en su totalidad, dejando constancia de esta labor.</i>	<i>Ing. Sergio Garro</i>	<i>10 días después de recibida la recomendación”.</i>

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Con base en el análisis del documento denominado “Plan de seguimiento a las recomendaciones del I panel de consultores-PH-Balsa Inferior” del DCPG, se determinó que del total de 36 recomendaciones formuladas, 21 de ellas habían sido aplicadas, 11 se encontraban en ese proceso y 4 estaban pendientes.**

#### 2.2.2 AREA ACTIVOS

##### **2.2.2.1 Nota 1001-0056 enviada el 15 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** trabajos efectuados por la Sección Publicaciones

**DIRIGIDO:** Departamento Prensa y Relaciones Públicas

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada se encuentra en proceso de implementación.

#### OBSERVACIONES

##### A) REVISTA ELECTRONOTICIAS

Con base en una solicitud del Departamento Prensa y Relaciones Públicas (DPRP), cada dos meses la Sección Publicaciones imprime alrededor de 2200 ejemplares de la revista Electronoticias, los cuales en el 2011 tuvieron un costo anual de ¢16.310.602,07. Tomando en cuenta que esa revista se encuentra

disponible en forma digital (apartado Publicaciones y Guías de la intranet de la CNFL) y que también es posible enviarla por correo electrónico a todos los funcionarios que cuentan con esta facilidad (similar al procedimiento que se utiliza para distribuir las revistas Ampere y Rescatemos el Virilla), se considera que reducir la cantidad de ejemplares impresos podría contribuir a disminuir los costos de la empresa. En ese sentido, sería conveniente definir la cantidad máxima que se entregaría a cada dependencia. Otra medida alterna es que los funcionarios que tengan interés de recibir la revista en forma impresa, formulen la solicitud al DPRP.

La jefatura del DPRP manifestó que se podría disminuir la cantidad impresa, pero habría que tener presente que un integrante del Consejo de Administración (Javier Quintero B.), sugirió que a cada revista se le coloque una etiqueta con el nombre de la persona, lo cual hasta la fecha se ha venido realizando.

#### RECOMENDACION

Analizar en conjunto con la Gerencia, la posibilidad de reducir el número de ejemplares que se imprime de la revista Electronoticias. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

#### RESPUESTA

En la nota DPRP-0028 del 09-07-12 se indicó:

*“Analizar en conjunto con la Gerencia, la posibilidad de reducir el número de ejemplares que se imprime de la revista Electronoticias. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.”*

*Acción: Se remitió correo electrónico a la Gerencia con los anexos: Observaciones y recomendaciones relacionadas con los trabajos efectuados por la Sección de Publicaciones y Aspectos generales que se consideran en la ejecución de los Auditorajes, así como un resumen de la recomendación expuesta por la Auditoría respecto de la reducción de la cantidad de ejemplares que se imprimen de Electronoticias.*

*Plazo: Estamos a la espera de la respuesta de la Gerencia General...”*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 13-12-12, la jefe del DPRP le comunicó al auditor encargado del seguimiento, que la situación indicada en el memorando DPRP-0028 del 09-07-12 se mantiene (al 18-12-12 no habían recibido la respuesta de la Gerencia).**

## 2.2.3 AREA FINANCIERA

### **2.2.3.1 Nota 1001-0059 enviada el 15 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** inspección de obras

**DIRIGIDO:** Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

**Resultados obtenidos:** de 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

#### OBSERVACIONES

##### A) CONSTRUCCION DE CUNETAS

Mediante la orden de servicio N° 3841 del 27-09-11, se tramitó el asfaltado de un camino de 1200 metros ubicado en la zona de San Buenaventura de Miramar de Puntarenas, con el propósito que sea utilizado en el desarrollo del Proyecto Eólico San Buenaventura. El auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) conjuntamente con un coordinador del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante Coordinador), el 29-02-12 efectuaron una inspección en el sitio, determinando que faltaban cunetas por construir, según lo establecido en el diseño correspondiente.

Los resultados de dicha inspección reflejaron que 197.3 metros lineales se encontraban sin cunetas, cantidad que en una segunda verificación que realizó el Coordinador con la ingeniera de la Municipalidad de Montes de Oro Miramar, se incrementó a 235 metros lineales.

En la visita al sitio se observó que el contratista y todo su personal ya se habían retirado del lugar, sin haber llevado a cabo la inspección para comprobar el cumplimiento de lo contratado. Cabe mencionar que durante la reparación del camino y la construcción de las cunetas, la CNFL asignó una persona para que inspeccionara diariamente las obras ejecutadas. También se efectuaban visitas periódicas por parte del Coordinador y la Ingeniera Municipal.

El Coordinador manifestó que la obra estaba pendiente de recibir. Además, en el correo electrónico del 08-03-12 comunicó que el inspector no anotó en la bitácora la ausencia de la construcción de cunetas. En la respuesta de consultas planteadas por el Auditor, en el correo electrónico del 07-05-12 dicho inspector comunicó lo siguiente:

*“..., yo no fui explícito en el informe con lo relacionado al faltante o no de metros de cuneta construida, pues me limité a señalar con claridad y detalle la cantidad de metros colocados, asumiendo que con esa información, el encargado de recibir la obra podía*

*perfectamente cotejar con el contrato y/o con los diseños y determinar si quedaba algún pendiente en ese sentido. Debo de aceptar esa responsabilidad y señalar además que, mi participación como inspector fue en la etapa final cuando incluso, se había concluido con la colocación de la carpeta asfáltica y parte de las cunetas.*

*El aspecto en que más me enfoque fue en ser vigilante del cumplimiento de los siguientes detalles:*

- a. *Que se cumpliera con el espesor del concreto (0,15 m = 15 cm)*
- b. *Que la elaboración del concreto se cumpliera con la relación de cemento, piedra cuarta y arena.*
- c. *Que durante el periodo de fragua, el concreto contara con la humedad requerida.*

*No es justificación, pero si quisiera señalar que en su momento, no se me suministró copia impresa de los planos, me fueron enviados vía correo electrónico, sin embargo, no me fue posible desde mi computadora abrir los archivos, por lo tanto, no conté con ellos en el campo...”.*

Es necesario comentar que el plazo de 22 días que se le había concedido a dicha empresa para que construyera las cunetas, se venció el 19-04-12. Al respecto, funcionarios del DIPG se encuentran realizando las gestiones del caso para solucionar la situación comentada, según se hace constar en varios correos electrónicos. Actualmente la garantía aportada por la empresa mencionada está vigente y por consiguiente, podría ser utilizada por la CNFL para el cobro de la multa correspondiente.

...

#### RECOMENDACION

**2)** Establecer claramente las tareas que tienen que verificar los inspectores de campo a los que en lo sucesivo se les asigne la responsabilidad de supervisar construcciones contratadas. Asimismo, en forma oportuna deben suministrarles una copia de los planos respectivos, de manera que puedan comprobar distintos aspectos que se detallan en esos documentos, como por ejemplo las cantidades de obras.

#### RESPUESTA

En la nota 7010-0258 del 07-06-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“A. Realizar instructivo o documento que determine las funciones y tareas del inspector y el responsable de supervisar cualquier construcción contratada.</i>	<i>Leticia Campos Geisel Madrigal</i>	<i>01 de agosto</i>
<i>B. Comunicar el instructivo o a los</i>	<i>Dennis Mora</i>	<i>15 de agosto</i>

funcionarios del Departamento. C. Formalizar instructivo.	Leticia Campos	31 de agosto”.
--	----------------	----------------

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Se comprobó que el DIPG elaboró el borrador del procedimiento denominado “Administración de Contratos de Obras Menores”, el cual, entre otros aspectos incluye las tareas que les corresponde verificar a los inspectores de campo.**

**En el correo electrónico del 13-12-12, la funcionaria responsable de la elaboración del documento citado, le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:**

*“... se concluye el borrador en la primera semana de diciembre y está en proceso de validación, esperando concluirse en el mes de enero e iniciar el proceso de formalización con la Secc. de Análisis Administrativo...”.*

### **2.2.3.2 Nota 1001-0063 enviada el 18 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** presupuesto Institucional

**DIRIGIDO:** Sección Control de Presupuesto

**Resultados obtenidos:** de 6 recomendaciones formuladas, 5 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

Se determinó que las modificaciones de presupuesto que incluyen variaciones en las metas del programa de inversiones, no están siendo aprobadas por el Consejo de Administración. Al respecto, en el “*Reglamento Interno para la aprobación de presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz*”, se indica lo siguiente:

*Artículo 6.- Aprobación de la modificación presupuestaria:*

*Las modificaciones presupuestarias que impliquen una variación al plan de inversiones del Plan Anual Operativo requerirán la aprobación del Consejo de Administración, las demás modificaciones requerirán la aprobación de la Gerencia.*

Asimismo, en el instructivo “*Modificaciones Presupuestarias*” se indica lo siguiente:

2.24...

*Nota:*

*Los movimientos presupuestarios que tienen impacto en las metas del programa de inversiones, eliminando, modificando o agregando, debe remitirlas a la aprobación del Consejo de Administración,...”.*

El jefe de la Sección Control de Presupuesto (en adelante SCP), en el correo electrónico del 12-07-12 le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), lo siguiente:

“...

*Las metas de gestión involucran presupuesto tanto del programa de operación como de inversión, sin que esto signifique que todo el presupuesto esté ligado a una meta.*

*Esto quiere decir que solo una pequeña parte del presupuesto de operación se considera estratégico y por ende está ligado a una meta, situación similar pasa con el programa de inversión.*

*Por ejemplo la compra de vehículos (sustitución de la flotilla vehicular) no se considera estratégico, por ende a pesar que tiene presupuesto en inversión no está ligado a ninguna meta.*

*Es por esto que en casi o en todas la modificaciones se involucra tanto el programa de operación y de inversión sin que esto signifique que se están variando las metas de gestión, pero son pocas”.*

Dicha jefatura manifestó que le solicitará a Análisis Administrativo la modificación del instructivo citado, lo cual considera que probablemente estaría oficializado en agosto del 2012.

El jefe del Departamento Financiero informó que la situación comentada se presenta porque la Gerencia le comunicó a la Dirección Administrativa (no suministró evidencia), que le remita todas las modificaciones para su aprobación y que ellos determinarán si son enviadas al Consejo de Administración.

#### RECOMENDACION

Analizar la conveniencia de modificar la normativa citada considerando la práctica que se está utilizando, o realizar el proceso de modificaciones presupuestarias siguiendo lo establecido en dicha normativa. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En la nota 3330-68 del 23-03-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Proponer el cambio en los documentos en donde se indica que las modificaciones que implican cambio de metas, sean aprobadas por la Gerencia General. El procedimiento para este cambio implica enviar la propuesta a la Dirección Administrativa para su valoración y posterior planteamiento a la Gerencia General; por último remitirlo a Análisis Administrativo quien es el responsable de finiquitar el procedimiento.</i>	<i>Franklin Quirós</i>	<i>Se establecen dos meses a partir del 14 de agosto 2012”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**La SCP ajustó el artículo N° 6 (Aprobación de la modificación presupuestaria) del “Reglamento Interno para la aprobación de presupuestos extraordinarios y modificaciones presupuestarias en la CNFL”, así como el punto 6.11 del “Procedimiento solicitud de modificaciones presupuestarias”.**

**La jefatura de la dependencia citada manifestó que en enero de 2013 continuarán los trámites relacionados con la aprobación y formalización de dichos documentos.**

## *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 28 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas, 9 habían sido atendidas (32%) y 19 estaban en ese proceso (68%).

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 resequimientos 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 INVERSIONES

#### **2.3.1.1 Nota 1001-0044 enviada el 13 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

**DIRIGIDO:** Dirección Administrativa

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

#### OBSERVACIONES

...

#### 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 cuentem 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

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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3001-099 del 18-07-12 se indicó:

*“En atención al Memorando de referencia, adjuntamos Memorando 3203-0194-12 suscrito por el señor Bernardo Hernández Miranda, Jefe de la Sección Administración de Seguros, mediante el cual informa sobre lo actuado respecto al punto M) COBERTURA DE SEGUROS y las acciones que se están realizando para resolver lo recomendado”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la información suministrada por la encargada de la actividad (notas N° 3203-0530 del 05-12-12 y N° 3203-0550 del 13-12-12 y los correos electrónicos del 12-12-12, 13-12-12 y 19-12-12), se comprobó que la SAS realizó el seguimiento planteado en la recomendación, pero no se logró obtener la protección requerida utilizando una póliza del INS.**

**En el memorando 3001-166 del 22-10-12, la jefatura de la Dirección Administrativa le solicitó al jefe del Departamento Financiero lo siguiente:**

*“Con autorización de la Gerencia General le solicitamos realizar los trámites correspondientes para la apertura de un fondo de reserva para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa inferior, por un monto de U.S. \$3 millones (tres millones de dólares U.S.), con el fin de contar con una cobertura en caso de necesitarse”.*

**En la nota 3301-188 del 05-11-12, el jefe del Departamento Financiero le comunicó a la jefatura de la Dirección Administrativa lo siguiente:**

*“...le informo que realizado el análisis correspondiente se estableció que lo conveniente para la CNFL, es constituirlo en el mes de enero del año 2013”.*

**El jefe del Departamento Financiero manifestó que como a la fecha no han recibido respuesta de las gestiones que han efectuado ante el INS sobre la propuesta del aseguramiento, en coordinación con la SAS se decidió crear un autoseguro por los meses que faltan para concluir las obras asociadas al contrato ICE.**

**En el correo electrónico del 11-02-13, el jefe del Departamento Financiero le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:**

*“... en relación con la creación de un auto seguro para las obras que construye el ICE en el PH Balsa Inferior, y con el fin de dar respuesta al seguimiento por medio del AUD-164-2012, le indico que dicho auto seguro se estará concretando durante el mes de febrero de 2013”.*

### **2.3.1.2 Nota 1001-0044 enviada el 13 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

**DIRIGIDO:** Departamento Construcción de Proyectos

**Resultados obtenidos:** de 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 2 se mantienen en esa misma condición.

OBSERVACIONES

...

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.

#### RECOMENDACION

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

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7431-2186 del 19-07-12 se indicó:

*“... está pendiente la respuesta a los correos enviados al ICE por el Ing. Sergio Garro y por el Ing. Danilo Arrieta. (ver correos adjuntos). Se enviara oficio al ICE para realizar nuevamente la consulta sobre este tema”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 15-01-13, una funcionaria del DCPG le comunicó al Auditor lo siguiente:**

*“...de acuerdo con el adendum número 1 al Contrato, el ICE alquilará la maquinaria y equipo que no tenga disponible y se requiera para el cumplimiento objeto del contrato punto 5.5, 6.1 y 6.2...”.*

**Como se puede observar en la respuesta recibida, a la fecha la Auditoría Interna no ha recibido evidencia de que el análisis y las medidas planteadas en la recomendación, hubieran sido realizadas.**

...

#### 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

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

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7431-2186 del 19-07-12 se indicó:

*“...debido a la magnitud de trabajo que se tiene actualmente así como un sentido lógico de prioridades del personal que labora en la UEP-PHBI, se solicita mantenerlo pendiente hasta luego de finalización del PHBI inclusive, esto con el fin de incluir su actualización considerando las lecciones aprendidas en el desarrollo de dicho proyecto”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 15-01-13, una funcionaria del DCPG le comunicó al Auditor lo siguiente:**

*“Sobre este tema no se ha realizado ningún avance de nuestra parte considerando lo informado anteriormente que debido a la magnitud de trabajo que se tiene actualmente así como un sentido lógico de prioridades del personal que labora en la UEP-PHBI, se solicita mantenerlo pendiente hasta luego de finalización del PHBI inclusive, esto con el fin de incluir su actualización considerando las lecciones aprendidas en el desarrollo de dicho proyecto”.*

### 2.3.2 AREA ACTIVOS

#### **2.3.2.1 Nota 1001-0045 enviada el 13 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** desarrollo de infraestructura civil

**DIRIGIDO:** Sección Inventarios y Centro de Costos

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

#### OBSERVACIONES

##### A) REGISTROS SIN MOVIMIENTO

En la información relacionada con las autorizaciones de mejoras (en adelante 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.

...

#### RECOMENDACION

**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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3130-093 del 23-07-12 se indicó:

“1. Se envió mantenimiento 229 solicitando lo siguiente: *Se requiere que todas las cuentas AM's permitan inactivarse. Además, se solicita que las cuentas AM's menores a la número 28240 queden en estado "inactivo".*

2. *En relación con el punto 2, se envió correo a los compañeros de Tecnologías de la Información, para que en el mantenimiento 229 se incluya el proceso de inactivar de forma automática las AM's después de un período establecido”.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 13-12-12, un funcionario de la SICC le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:**

*“... en relación con su consulta sobre la prioridad de los mantenimientos, le indico que la misma se mantiene, ya que son compromisos adquiridos en carta a Gerencia, no obstante y gracias al esfuerzo de los compañeros de Sistemas Administrativos, esperamos concluir próximamente con esos mantenimientos y de esta forma continuar con el mantenimiento 229”.*

### **2.3.2.2 Nota 1001-0053 enviada el 15 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** inspección de obras

**DIRIGIDO:** Sección Salud Ocupacional

**Resultados obtenidos:** de 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

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.

...

#### RECOMENDACION

**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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En el punto C) de la nota 2505-0106 del 20-08-12 se indicó:

*“Planteamiento a la Gerencia sobre directriz para que previo a las labores de construcción y mantenimiento de obras eléctricas los funcionarios reciban una charla breve sobre las actividades que desarrollarán. Misma se encuentra en Gerencia para su validación, y posteriormente remitir a Análisis Administrativo para su oficialización”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la información que se indica en el correo electrónico del 14-12-12 emitido por la Sección Salud Ocupacional (SSO), se comprobó que el aspecto planteado en la recomendación no ha sido concluido.**

**En el correo electrónico del 10-01-13, la jefatura de la SSO le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:**

*“... dicha directriz será comunicada por Gerencia en el mes de Enero 2013, considerando que el inicio de año es un momento apropiado para la implementación de las recomendaciones señaladas...”.*

...

#### 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

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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2505-0106 del 20-08-12 se indicó:

*“Se está elaborando un instructivo que regule las actividades de capacitación y supervisión que desarrollan los técnicos de la SSO, en trabajos que efectúa dicho personal”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Se comprobó que la SSO preparó el borrador del documento denominado “Procedimiento de Inspección de Seguridad”, el cual se encuentra en etapa de validación. Cuando se finalice esa actividad, dicho documento será enviado a Análisis Administrativo para la respectiva oficialización.**

#### **2.3.2.3 Nota 1001-0046 enviada el 13 de febrero de 2013**

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

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

#### OBSERVACIONES

...

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 (en adelante AJ) comunicó lo siguiente:

*“Con instrucciones de la jefatura, se procederá a coordinar con Rafael Jiménez, 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 Jiménez 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.

#### RECOMENDACION

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

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2201-168 del 27-07-12 se indicó:

*“Para inscribir dicho terrenos ante el Registro de la Propiedad, se está gestionando la certificación registral del plano catastro número A-138894-1993, certificación de Uso de Suelo, certificación de propiedades de la CNFL inscritas mediante Información Posesoria y certificación del plano ante MINAET, como requisitos externos de admisibilidad para tramitar las diligencias de Información Posesoria.*

*Por su parte, para presentar las diligencias de información posesoria para el terreno de la CNFL, ubicado en Ana Tery, Alfaro Ruiz, una vez obtenidas las certificaciones señaladas, se estima en seis meses”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 18-12-12, un funcionario de la AJ le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:**

*“Con instrucciones de la jefatura, procedo a responder su consulta. El plano que servirá para iniciar las diligencias posesorias, debe contar con un estudio de suelo y con una aprobación del MINAET, requisitos previos de admisibilidad para la diligencias posesorias, que no se han obtenido. Razón por la cual el trámite legal para inscribir la propiedad de Ana Tery, Zarcero, no se puede iniciar.*

*...”*

**Al respecto, se comprobó que la AJ está realizando las gestiones correspondientes para inscribir en el Registro Nacional la propiedad citada a nombre la CNFL.**

## 2.3.3 AREA RECURSOS HUMANOS

### **2.3.3.1 Nota 1001-0054 enviada el 15 de febrero de 2013**

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

**DIRIGIDO:** Dirección Recursos Humanos

**Resultados obtenidos:** las 5 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

#### 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 pre ingreso 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:

...

#### RECOMENDACIONES

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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO DE LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota 2601-211 del 12-08-12 se indicó:

*“...La verificación del cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación, se podrá realizar hasta que los procedimientos se encuentren aprobados por parte de las instancias correspondientes.*

*Por parte de la Sección Reclutamiento se cumplió con la acción, quedamos a la espera de la aprobación correspondiente”.*

#### SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

**Se comprobó que los aspectos planteados en las recomendaciones no han sido implementados, porque el procedimiento “Dotación del Recurso Humano Competente” está pendiente de aprobar por parte de la Gerencia.**

**En el correo electrónico del 17-12-12, un funcionario de la SRC le comunicó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:**

*“... los documentos de la Sección y Clasificación, ya fueron revisados y tramitados por Análisis Administrativo y fueron enviados para aprobación por la Gerencia General el pasado 01 de noviembre del 2012. En cuanto a la fecha de aprobación no es posible otorgarla y su puesta en vigencia está sujeta a esa misma condición”.*

## 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:

...

#### RECOMENDACION

**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.**

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2601-211-2012 del 12-08-12 se indicó:

*“El Jefe de la Sección de Reclutamiento enviará de nuevo el correo al Jefe de Análisis Administrativo en el mes de agosto”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 06-11-12, la jefatura de Análisis Administrativo le comunicó al Auditor lo siguiente:**

*“... todos los documentos ya se enviaron a la Gerencia y no cuentan con lo que usted señala, pero hay que esperar a que los aprueben para poder eliminar esos documentos de la página de SGI...”.*

## RECOMENDACION

**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.

## RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2601-211 del 12-08-12 se indicó:

*“...La verificación del cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación, se podrá realizar hasta que los procedimientos se encuentren aprobados por parte de las instancias correspondientes.*

*Por parte de la Sección Reclutamiento se cumplió con la acción, quedamos a la espera de la aprobación correspondiente”.*

## 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 pre ingreso 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 pre ingreso 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

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

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2601-211 del 12-08-12 se indicó:

*“...La verificación del cumplimiento de los aspectos planteados en la recomendación, se podrá realizar hasta que los procedimientos se encuentren aprobados por parte de las instancias correspondientes.*

*Por parte de la Sección Reclutamiento se cumplió con la acción, quedamos a la espera de la aprobación correspondiente”.*

#### SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

**Se comprobó que los aspectos planteados en las recomendaciones no han sido implementados, porque el procedimiento “Dotación del Recurso Humano Competente” está pendiente de aprobar por parte de la Gerencia. En el correo electrónico del 17-12-12, un funcionario de la SRC le comunicó al Auditor lo siguiente:**

*“... los documentos de la Sección y Clasificación, ya fueron revisados y tramitados por Análisis Administrativo y fueron enviados para aprobación por la Gerencia General el pasado 01 de noviembre del 2012. En cuanto a la fecha de aprobación no es posible otorgarla y su puesta en vigencia está sujeta a esa misma condición”.*

## 2.3.4 AREA EGRESOS

### **2.3.4.1 Nota 1001-0069 enviada el 19 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** comunicación externa (subprocesos: administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias)

**DIRIGIDO:** Departamento Prensa y Relaciones Públicas

**Resultados obtenidos:** las 6 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en esa misma condición.

## OBSERVACIONES

...

### 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”.*

#### RECOMENDACIONES

- 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.
- 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).
- 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).

#### 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).

## RECOMENDACIONES

**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).

**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 SEGUIMIENTO DE LAS CINCO RECOMENDACIONES

En la nota DPRP-0027 del 05-07-12 se indicó:

### *A) Actualización del Libro de Marca*

*Tal como se establece en el AUD-165-12, la situación actual de la Actualización del Libro de Marca se mantiene y se está a la espera de lo que resuelva el equipo formado por la Gerencia General para analizar y actualizar el Libro de Marca de CNFL, sobre la versión remitida por Prensa y Relaciones Públicas el 13 de febrero del 2012.*

*En correo electrónico del 25 de junio de este mismo período, ante consulta de Prensa y Relaciones, la jefatura de Asesoría Gerencia estableció como plazo el 14 de agosto próximo como máximo para hacer “la publicación autorizada de la actualización del Libro de Marca”.*

*A la fecha de este Memorandum, ese plazo aún está vigente.*

*Acción: Se establece como fecha para actualizar el Libro de Marca por el 14 de agosto del 2012.*

### *B) Capacitación Relacionada con el Libro de Marca*

*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.*

*Plazo: 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.*

### *C) Utilización del Libro de Marca*

*De la misma forma, una vez que se cuente con el nuevo Libro de Marca avalado por la Gerencia General, se confeccionará un Manual de Uso del Libro de Marca de fácil*

*lectura y comprensión y será distribuido a los funcionarios de CNFL que hacen uso continuo de la imagen de la empresa.*

*Plazo: La confección (producción e impresión) del Manual de Uso del Libro de Marca deberá estar preparada en un plazo máximo de 6 meses a partir de la aprobación de la Gerencia General del Libro de Marca actualizado.*

*Evidencia de resultados.*

*Se está a la espera de la aprobación del documento preliminar de actualización”.*

SITUACION ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 13-02-13, un funcionario de la Asesoría Gerencial le comunicó a la Auditora encargada de este seguimiento lo siguiente:**

*“... con respecto al Libro de Marca actualmente nos encontramos trabajando con la parte del diseño del uniforme, esperamos tener listo al 15 de marzo los cambios para poder aprobarlo...”.*

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.

...

#### 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 SEGUIMIENTO

En la nota DPRP-0027 del 05-07-12 se indicó:

*“Se mantiene en suspenso los informes a SEVRI dado que aún no se ha dado aval a la actualización del Manual de Procedimientos e Instructivos de Prensa y Relaciones Públicas.*

*Con fecha 21 de junio anterior, las jefaturas de Prensa y Relaciones Públicas y la de Análisis Administrativo se reunieron para finiquitar detalles de la actualización de documentos. Quedaron pendientes mejoras a formularios para continuar con el proceso”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 13-02-13, la jefatura del DPRP le comunicó a la Auditora encargada lo siguiente:**

*“...a finales del 2012 solicitamos a Análisis Administrativo que suspendiera su análisis de la actualización que habíamos hecho del Manual de Procedimientos de PRP pues, cambios sustanciales en el quehacer de esta dependencia, obligaban nuevamente a modificar el documento. En este momento, está bajo mi revisión y estimamos que a mediados de marzo próximo lo remitiremos de nuevo a Análisis Administrativo para su debido proceso”.*

### *3. AUDITORIA INFORMATICA*

*3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y  
RECOMENDACIONES FORMULADAS*

### 3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

#### 3.1.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

##### 3.1.1.1 Nota 1001-0261 enviada el 13 de noviembre

**ASUNTO:** mantenimiento de sistemas automatizados de Información (este tema se evaluó en el sistema Gestión de Autoevaluación-GAE)

**DIRIGIDO:** Comité Técnico de Control Interno

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos relacionados con el mantenimiento, la administración y la funcionalidad del sistema Gestión de Autoevaluación (GAE); la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; así como la responsabilidad y servicios que brindan los proveedores. También se evaluaron aspectos relacionados con el mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos de TIC; el desempeño y la capacidad de los recursos tecnológicos; la continuidad de los servicios de la aplicación y la contratación de los servicios de TIC para brindar soporte y mantenimiento al sistema.

#### RESULTADOS

##### A) ADMINISTRACION DEL SISTEMA

OBSERVACION
No se observó la existencia de un documento formal que comprenda las funciones y responsabilidades del encargado de la gestión de administración del GAE, el cual se encuentra bajo la responsabilidad del Comité Técnico de Control Interno (CTCI).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.1 Delegación de funciones, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e).
Objetivos de control para la información y la tecnología relacionada (COBIT): PO.01 Planear y organizar, PO.04 Definir los procesos, organización y

relaciones de TI, PO.04.06 Roles y responsabilidades.

CAUSA

La jefatura del CTCl manifestó que existen una serie de instructivos internos que sirven de guía para uso del GAE. Sin embargo, no se había determinado la necesidad de contar con un documento formal que establezca aspectos relacionados con su utilización, de una manera integral.

RIESGO

Dificultad de establecer responsabilidades ante eventuales anomalías que presenten en la ejecución de las actividades desarrolladas mediante el sistema, así como la transferencia del conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control.

Aumentar 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.

Afectar la continuidad del servicio y dificultar que los servicios ofrecidos por este sistema se brinden de forma apropiada, efectiva y oportuna, ante la solución de problemas e incidentes que se presenten a los usuarios.

RECOMENDACIÓN (*proceso de control*)

**Confeccionar e implementar un documento que describa las funciones, los roles y las responsabilidades del administrador del GAE. Es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.**

B) PROBLEMAS E INCIDENTES

OBSERVACIÓN

El administrador y sus colaboradores atienden los diferentes requerimientos planteados en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante el GAE. Sin embargo, no se determinó la existencia de un registro formal de las solicitudes tramitadas que suministre información relevante de los usuarios y el servicio requerido, así como las causas y acciones correctivas llevadas a cabo para solucionarlos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional  
Objetivos de control para la información y la tecnología relacionada (COBIT):

PO.03 Entregar y dar soporte, DS.10 Administración de problemas, DS 10.01 Identificación y clasificación de problemas.

CAUSA

Uno de los colaboradores del CTCl y encargado de dicha administración (Sr. Josué González U.), manifestó que no se había identificado esta necesidad, porque consideraba que los requerimientos son conocidos y que los mismos han sido debidamente identificados, además de que se dispone de una solución para cada uno de ellos.

RIESGO

Limita conocer las gestiones que realiza la administración del sistema para identificar las causas de los problemas e incidentes, así como las medidas que aplican para evitar su recurrencia.

Dificulta la obtención de aprendizaje relacionado con la ocurrencia de esos eventos, de manera que se facilite tomar decisiones oportunas orientadas al logro de los objetivos institucionales.

Brindar respuestas que no sean apropiadas, efectivas ni oportunas, en casos que presenten problemas significativos.

RECOMENDACIÓN (*proceso de control*)

**Implementar un mecanismo para disponer de un registro formal de las solicitudes planteadas en relación con los problemas e incidentes que se presentan en los servicios prestados mediante el GAE. Es conveniente que este control suministre información relevante de los usuarios, el servicio requerido, las causas y las acciones correctivas llevadas a cabo para solucionarlos. También es necesario considerar los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control y el estado de la solicitud.**

C) MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

OBSERVACIÓN

La Sección Sistemas Gerenciales no está efectuando el mantenimiento de los programas fuente del GAE, pues su funcionalidad no puede ser modificada. Tampoco se observó la existencia de un plan de trabajo, que incluya acciones concretas orientadas a mitigar el riesgo de salida de operación del sistema y a extender su vida útil.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica.

CAUSA

La jefatura de la Sección Sistemas Gerenciales, el 04-09-12 indicó varios aspectos técnicos para justificar la imposibilidad de modificar la funcionalidad del GAE mediante sus programas fuente:

*"... No contamos con el código fuente del sistema, la versión de fuentes que teníamos y que es la misma que nos proporcionaste no es la que está en producción en este momento. Existe un correo en donde el proveedor nos que no puede hacer modificaciones al software porque tampoco él tiene los fuentes.*

*Según investigación por parte de un analista se determinó que el GAE fue desarrollado en la herramienta IntelliJ IDEA, el cual es un desarrollador no gratuito.*

*Si se pudiera conseguir le comento que no tenemos la experiencia ni hemos sido capacitados para utilizarla y por ende las librerías que utilice no las conocemos.*

*Con respecto a la posible interpretación o entendimiento de los programas actuales del GAE (que serían en java puro) no tenemos la experiencia ni practica en dicho tema porque aquí trabajamos en la herramienta JDEVELOPER de ORACLE o APEX. Se tendría que recibir capacitación en dicho tema.*

*Se desconoce la versión del IDE que fue utilizado para su desarrollo, por lo que podrían haber funciones "descontinuadas" que a la hora de intentar recopilar el código nuevo en una IDE más reciente provoque problemas de compatibilidad o funcionamiento.*

*La posibilidad de tomar el código fuente y pasarlo a otro IDE sería algo así como "el remedio podría ser peor que la enfermedad". Desde el punto de vista que si se usaron librerías propias del IntelliJ IDEA en el sistema, esto causará sin ninguna duda conflictos en la otra herramienta de desarrollo a la hora de compilar el código fuente.*

*Si bien es cierto Java es un código que corre en múltiples plataformas, sin embargo no quiere decir que el código fuente vaya a funcionar en múltiples herramientas de desarrollo. Esto porque en la mayoría de los caso, cada IDE viene con sus propias librerías Java adaptadas a las facilidades que buscan brindarle a sus usuarios.*

*Como comentario extra las averías que se han atendido desde que el proveedor dejo de darle soporte han sido por problemas de cambios en la red, en los servidores o*

correo electrónico, y esto a ocasionado que compañeros de soporte tengan que buscar con un buscador de texto en los ejecutables algún número de IP escrito en duro, o el nombre de un servidor, o el nombre de una base de datos, para poder cambiarlo por el correcto pero esto no se asemeja en nada a poder revisar el fuente y hacer todos los cambios necesarios y requeridos por el usuario.

En la actualidad estamos teniendo problemas esporádicos con la aplicación porque se amanece caída pero eso lo solucionan en soporte subiendo los servicios, o la BD, pero podríamos tener graves problemas porque estamos en versión 8 de Oracle la cual debemos migrar a versiones más recientes para poder seguir teniendo el soporte de ORACLE si se presentara algún problema de BD. Esto nos hace realizar un trabajo para migrar en ambiente de desarrollo pero no nos garantiza que vaya a funcionar pero es algo que debemos hacer.

Como punto extra ... de soporte nos han recomendado para poder seguir teniendo un GAE por un tiempo sin que existen variables externas al sistema que nos puedan afectar "encapsular la aplicación" pero por el momento no tenemos las licencias para poder hacerlo, se supone que tienen planeado adquirirlas para este año. Esto nos ayudaría a tener un sistemas sin contratiempos, que quiere decir, que si tengo un sistema funcionando hoy ese sería el que se encapsula y no debería tener inconvenientes a futuro (pero siempre sería el mismo sistema)..."

#### RIESGO

El 10-09-10 la jefatura del CTCl y administrador del sistema manifestó lo siguiente:

"...al no tener mantenimiento y el soporte necesario lo convierte en un sistema de alto riesgo, el cual en cualquier momento puede dejar de funcionar, afectando la implementación, seguimiento y respaldo del proceso de mejora del SCII que se lleva actualmente en la Compañía, afectando también el proceso a cargo del Consejo de Administración: "Desarrollar acciones enfocadas hacia el control interno" y el cumplimiento del objetivo. "Establecer de manera eficiente y eficaz la administración de un Sistema de Control Interno en todas las dependencias que integran la CNFL para cumplir con la Ley N. 8292 y normas generales de control interno."

De ocurrir un evento donde el sistema GAE salga de operación de manera permanente, tendríamos que recurrir a realizar la autoevaluación y planes de acciones de CI por medio de Excel o Word, aunado a todos los inconvenientes que esto significa, como es llevar controles de aplicación, recopilación, tabulación, seguimiento de cuestionarios y planes de CI para toda la CNFL. Así como la posible pérdida de los datos que soportan y evidencian el proceso de mejora del SCII..."

#### RECOMENDACIONES (proceso de riesgo)

**1) Coordinar con la Sección Sistemas Gerenciales la formulación de un plan de trabajo, con el objetivo de implementar acciones concretas para**

mitigar el riesgo de salida de operación del GAE y extender la vida útil de su funcionalidad.

2) Coordinar con la Sección Sistemas Gerenciales, la evaluación de la viabilidad de las posibles opciones para sustituir el GAE. Es conveniente considerar el riesgo que existe sobre la posibilidad de salida permanente del aplicativo y la justificación de la necesidad de realizar cambios de su funcionalidad actual.

### 3.1.1.2 Nota 1001-0287 enviada el 18 de diciembre

**ASUNTO:** servicios ofrecidos por el Departamento Usuario (este tema se evaluó en la Sección Servicios de Internet)

**DIRIGIDO:** Sección Servicios de Internet

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos de la implementación de equipo de cómputo y periféricos por parte de la Sección Servicios de Internet; la revisión de las iniciativas incluidas en las fichas resumen del Plan de Acción Empresarial; el grado de cumplimiento de los planes de acción formulados para atender las brechas que resultaron de la autoevaluación de control interno; así como la preparación de informes sobre la rendición de cuentas de la gestión realizada por dicha dependencia.

#### RESULTADOS

A) RIESGOS

A.1 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 este subproceso.

A.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de los respectivos planes de tratamiento, se comprobó que en la Sección Servicios de Internet (en adelante SSI) se están aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos de este subproceso.

B) PREPARACION DE INFORMES

B.1 ACTIVIDAD

Verificar si la dependencia respectiva prepara informes de rendición de

cuentas que incluyen índices de la gestión realizada; con el objetivo de comprobar que exista el respaldo del cálculo de esos índices y que se efectúa el seguimiento o monitoreo de su aplicación. Asimismo, evaluar si los resultados de esos informes le sirven a las dependencias para mejorar los procesos respectivos, cuando corresponda.

#### B.2 RESULTADOS

Se comprobó que en la SSI se elaboran informes de gestión de actividades relacionadas con la atención de averías, los cuales son remitidos al Sistema de Gestión Integrado para el mejoramiento de los procesos respectivos. También se determinó que este servicio es el único que presenta índices estables y se monitorea mediante el Sistema Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

### C) PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

#### C.1 ACTIVIDAD

Identificar en el Cuadro de Mando Integral del Plan Estratégico Empresarial, las iniciativas de las fichas resumen de los PAE; con el fin de verificar si se encuentran contempladas en el Plan Operativo Institucional y están alineadas con los objetivos, metas, acciones y programas desarrollados en la dependencia.

#### C.2 RESULTADOS

Mediante la revisión del Cuadro de Mando Integral existente en la intranet de la CNFL, se observó que la Dirección Tecnologías de la Información (dependencia a la que pertenece el Departamento Usuario y la SSI), dispone de iniciativas alineadas con los objetivos y metas institucionales. También se comprobó que mediante la nota 3330-127 del 24-10-11 emitida por la Sección Control de Presupuesto, se comunicó que en el Plan Operativo Institucional (POI) a la SSI únicamente se le asignó presupuesto a nivel operativo y no para inversiones.

### D) AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO

#### D.1 ACTIVIDAD

Determinar el grado de cumplimiento de los planes de acción emprendidos por la dependencia correspondiente para disminuir las brechas que reflejaron los cuestionarios de autoevaluación de control interno; así como comprobar si las acciones pendientes de años anteriores se consideraron en el período siguiente.

#### D.2 RESULTADOS

Se comprobó que la SSI tiene definidos planes de acción para minimizar las brechas de control interno que fueron identificadas mediante la aplicación del cuestionario de autoevaluación por dependencia. Asimismo, se verificó que se han establecido actividades para llevar a cabo el cumplimiento de los aspectos definidos en plan de acción mencionado.

### 3.1.1.3 Nota 1001-0288 enviada el 19 de diciembre

**ASUNTO:** servicios brindados por el Departamento Usuario (este tema se evaluó en la Sección Servicios al Usuario Final)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos de la implementación de equipo de cómputo y periféricos que realiza la Sección Servicios a Usuario Final; la ejecución del presupuesto; el análisis de las recomendaciones técnicas de las adquisiciones; la aprobación de las instancias correspondientes; las características técnicas de los nuevos equipos; la metodología aplicada para la solución de problemas e incidentes; el plan maestro para controlar las inversiones; la definición de estándares para la configuración de los equipos; las pruebas de aceptación de los usuarios y la utilización de los equipos adquiridos.
--

#### RESULTADOS

##### A) ANALISIS COSTO-BENEFICIO

OBSERVACIÓN
En la Sección Servicios a Usuario Final (en adelante SSUF) existen mecanismos para controlar la entrega de las compras de equipo de cómputo y periféricos, así como la razonabilidad de los costos respectivos. Sin embargo, no se identificó que se realice un análisis de costo - beneficio de los bienes adquiridos.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso c), 4.5.2 Gestión de proyectos, inciso c).
Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 2.5 Administración de recursos financieros, 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, incisos f) y h).

CAUSA
La jefatura de la SSUF comunicó que no se había considerado necesario efectuar esta actividad. Sin embargo, el 26-10-12 manifestó lo siguiente:  <i>"...ya se ha conversado con la Jefatura del Departamento Usuario para incorporar esta actividad en las próximas contrataciones para respaldar el análisis del retorno de la</i>

*inversión."*

RIESGO

Se dificulta determinar la optimización de los recursos financieros invertidos en equipo de cómputo y periféricos.

Existe dificultad para determinar si las adquisiciones de equipo de cómputo, se llevan a cabo a un costo razonable y contribuyen al logro de los objetivos establecidos por la dependencia usuaria.

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

**Girar instrucciones para que en el proceso de adquisición de equipo de cómputo y periféricos que tramita la SSUF, se efectúe el respectivo análisis de costo - beneficio. Es conveniente establecer un mecanismo para verificar el cumplimiento de esta actividad, así como definir cuáles son los funcionarios responsables de llevarla a cabo.**

B) CONFIGURACION DE EQUIPO

OBSERVACIÓN

La SSUF se basa en el documento denominado "*Registro de instalación de equipos*" para llevar a cabo la configuración del equipo de cómputo y periféricos, el cual comprende los estándares tecnológicos mínimos que se consideran en la instalación de estos equipos. Sin embargo, se determinó que dicho documento no ha sido aprobado por las instancias correspondientes.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la CNFL: 1.6 Comunicación de la orientación y aspiraciones gerenciales.

Objetivos de control para la información y la tecnología relacionada (COBIT): PO3.4 Estándares tecnológicos, PO6.3 Administración de políticas para TI, PO8.2 Estándares y prácticas de calidad.

CAUSA

La jefatura de la SSUF en el correo electrónico del 04-10-12 comunicó lo siguiente:

*"...Por otro lado no se lleva un registro oficial del detalle de configuración para cada*

usuario, por supuesto cada funcionario se asegura dejar el equipo 100% funcional y con todos los requerimientos de los usuarios finales. No obstante como muestra, adjunto el archivo "registro de instalación de equipos", que se ha utilizado para algunos casos y está en proceso de análisis la viabilidad de implementar algo similar como procedimiento oficial...".

En la conferencia final del 26-10-12 dicha jefatura también indicó:

"...parte de la causa de la ausencia de este documento es que el sistema de manejo de incidentes (SCCM) no cuenta con una lista sobre las necesidades del usuario lo cual evidentemente colaboraría en la elaboración del plan de instalación de los equipos...".

#### RIESGO

No instalar todos los estándares tecnológicos en los equipos de cómputo al llevar a cabo el proceso de configuración.

El equipo de cómputo en operación podría no contar con adecuados niveles de seguridad, lo que afectaría la continuidad de los servicios brindados por las dependencias usuarias.

#### RECOMENDACIONES (proceso de dirección)

**1) Girar instrucciones para que se determine si el documento "*Registro de instalación de equipos*", comprende los estándares mínimos de configuración que es necesario considerar al instalar equipo de cómputo y periféricos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan. Asimismo, es conveniente coordinar con las instancias establecidas la aprobación formal de dicho documento.**

**2) Comunicar a las dependencias descentralizadas que efectúan configuraciones de equipo de cómputo y periféricos, la conveniencia de aplicar los estándares que sean establecidos en el documento respectivo. En ese sentido, es necesario definir un mecanismo para supervisar el cumplimiento de esta directriz.**

### 3.1.1.4 Nota 1001-0292 enviada el 21 de diciembre

**ASUNTO:** mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas-SIGEMPLA)

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, la administración y la funcionalidad del Sistema Gestión y Mantenimiento de Plantas Hidroeléctricas (SIGEMPLA); la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; la responsabilidad y los servicios que brindan los proveedores; el mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos de TIC; el desempeño y la capacidad de los recursos tecnológicos; la continuidad de los servicios de la aplicación; así como la contratación de servicios para brindar soporte y mantenimiento al sistema.

#### RESULTADOS

##### A) BITACORA DEL SISTEMA

OBSERVACIÓN
El objetivo de la "Bitácora del sistema" existente en el SIGEMPLA, es proporcionar "pistas de auditoría" de las transacciones que requieren seguimiento; sin embargo, no está siendo utilizada por los usuarios.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.1 Sistemas de información, 5.6.2 Oportunidad.
Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información: 4.3 Administración de los datos.

CAUSA

La configuración de la bitácora citada no considera registros de eventos a los cuales se les debe brindar seguimiento para ser atendidos.

El Administrador del SIGEMPLA, usuarios expertos y un funcionario técnico de soporte, manifestaron que desconocían que algunos eventos, incluyendo errores; eran registrados en forma automática. El administrador del sistema, el 11-12-12 comunicó lo siguiente:

*“...la bitácora del Sistema que se implementó en SIGEMPLA es para utilizarse, por lo que primero que nada se debe configurar de acuerdo a los controles que quieran llevarse, por otro lado hay que responder a las siguientes preguntas: Quién sería el responsable y Qué capacitación requeriría...”*

RIESGO

No cumplir el objetivo por el cual fue implementada esta funcionalidad (*“Contiene la información de las actividades realizadas por el usuario y que son sujetas a seguimiento a través de la bitácora. En la misma se indican el tipo de movimiento realizado, fecha y hora de ejecución y el usuario responsable de tal movimiento”*).

No aplicar acciones preventivas o correctivas para subsanar situaciones de transacciones que requieran efectuarles un seguimiento mediante el SIGEMPLA.

RECOMENDACIÓN (*proceso de control*)

**Girar instrucciones para que los usuarios que correspondan, incluyan en la "Bitácora del sistema" las transacciones o eventos que requieren efectuarles el seguimiento respectivo para que sean atendidos. Asimismo, es conveniente determinar y brindar capacitación que permita a los funcionarios encargados, ejecutar esta actividad en forma adecuada.**

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>

## B) MANTENIMIENTO

### OBSERVACIÓN

El proceso automatizado del ciclo de vida de las solicitudes de mantenimiento electromecánico para las plantas hidroeléctricas en el aplicativo del SIGEMPLA, no está siendo completado en su totalidad. Además, se debe indicar que tal situación se presenta con mayor relevancia en el área de mantenimiento mecánico en la Sección Plantas Hidroeléctricas.

### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6.3 Utilidad.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información: 4.3 Administración de los datos.

### CAUSA

El encargado del Area Mantenimiento Mecánico de las plantas hidroeléctricas (Sr. Jorge Bolaños V.), manifestó que él no puede registrar las órdenes de trabajo si sus subalternos no pueden registrar los informes diarios y demás transacciones requeridas, debido a las siguientes razones:

Falta de capacitación en general y de recursos, específicamente lo concerniente a la dotación de computadoras portátiles para el personal.

Nivel académico insuficiente de personal de la dependencia. Además, un funcionario fue capacitado para realizar esas labores, pero posteriormente se trasladó a otra dependencia.

### RIESGO

No cumplir los objetivos por los que fue implementado el aplicativo SIGEMPLA.

No se puede fiscalizar con mayor nivel de detalle el tema de la administración apropiada de los datos en este sistema, si no está completo el ciclo de vida del principal proceso automatizado de dicho aplicativo (solicitudes de mantenimiento electromecánico).

### RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

**1) Girar instrucciones para que el proceso automatizado del ciclo de vida de las solicitudes de mantenimiento electromecánico para las plantas**

hidroeléctricas en el SIGEMPLA, sea completado en su totalidad.

2) Establecer un plan con las acciones necesarias para disponer de los recursos y la capacitación requerida para llevar a cabo esta actividad de forma eficiente. Asimismo, es conveniente valorar la posibilidad de medir la eficacia y eficiencia de dicho plan; de manera que a corto plazo solo se realice el proceso automatizado en el sistema, dejando el proceso manual solo para efectos de contingencia.

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>

### 3.1.1.5 Notas 1001-0071 / 1001-0072 enviadas el 21 de febrero de 2013

**ASUNTO:** mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones-MORPHO)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, la administración y la funcionalidad del Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones (MORPHO); la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la contratación de servicios para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

#### RESULTADOS

##### A) ACTUALIZACION DE NORMATIVA

OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de la normativa (normas, reglamentos, manuales, instructivos, etc.) que regula las actividades que se llevan a cabo en las dependencias de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), se determinó

que han transcurrido varios años desde su última actualización y en otros casos, los documentos no cumplen el objetivo para el cual fueron creados (ver anexos N° 1 y N° 2 del informe enviado). A manera de ejemplo, se citan las siguientes situaciones:

**a)** El formulario F-388 (Solicitud de inclusión o exclusión a sistemas de información) carece de campos para indicar el tipo de acceso que solicita el funcionario o el rol que se le debe asignar; además, contiene espacio que no procede para crear un usuario en un sistema (el número de activo, marca, etc).

**b)** En el artículo 6 de las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (Código: 2801 N02), se podría interpretar que el uso del formulario F-388 está limitado a excluir o suspender a usuarios, pero no para otorgarles el acceso al sistema respectivo.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5 Instrucciones por escrito, 4.8 Documentación de procesos y transacciones.

Ley General de Control Interno: artículo 15 Actividades de control, incisos a) y b).

#### CAUSA

No están definidas las fechas programadas para revisar y actualizar la documentación que regula las actividades que se llevan a cabo en la DTI. La encargada del Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la DTI, el 12-11-12 manifestó lo siguiente:

*"...Los dueños de los procesos son los encargados de administrar las actualizaciones."*

#### RIESGO

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las actividades a cargo de la DTI.

Debilitar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que los funcionarios responsables de los procesos de los sistemas, actualicen toda la normativa que regula las actividades asignadas a las dependencias de la DTI (ver anexo N° 1 de esta observación). Es conveniente definir las acciones, los plazos y los encargados de llevar a cabo dicha labor.**

B) INGRESO AL SISTEMA

OBSERVACIÓN

Las contraseñas iniciales para ingresar al MORPHO son iguales al respectivo código de usuario, por lo que en la normativa vigente se establece que deben ser modificadas oportunamente. No obstante, se comprobó que existen 170 funcionarios que mantienen esa misma contraseña, lo cual debilita la seguridad de la información (ver anexo N° 3).

MARCO REGULATORIO

Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información (Código 2801 N 02): artículo 11, Anexo N° 1.

CAUSA

No se está aplicando lo establecido sobre este tema en las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información.

Asimismo, la jefatura de la Sección Soporte de Infraestructura el 06-11-12 manifestó lo siguiente:

*“A nivel de base de datos, Oracle dispone de herramientas para controlar el cambio y tipo de password. No se han implementado por el conflicto para el usuario de manejar distintos password. Se indicó el uso de “Single sign on”.*

RIESGO

Limitar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, lo cual podría afectar la integridad, confiabilidad y seguridad de la información que utiliza este sistema; incrementando la posibilidad de que esta sea manipulada por personas que ingresen al sistema sin estar autorizadas.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

**1) Girar instrucciones a los funcionarios encargados de establecer las contraseñas de acceso al MORPHO, para que apliquen los aspectos indicados en el artículo 11 y en el anexo N° 1 de las “Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información”, según corresponda. Asimismo, es conveniente cumplir la normativa citada en los otros sistemas de información de la CNFL que se encuentran en operación.**

(La debe atender el Departamento Infraestructura)

**2) Analizar la conveniencia de utilizar las herramientas que dispone la plataforma Oracle para controlar la creación, el uso y el cambio de las contraseñas del MORPHO. Asimismo, determinar la viabilidad de usar la herramienta “Single Sign On” para esos efectos. Con base en los resultados obtenidos, evaluar la aplicación de dicho mecanismo en los otros sistemas de información que se encuentran en operación.**

(La debe atender la DTI)

### **3.1.1.6 Nota 1001-0073 enviada el 21 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones-MORPHO)

**DIRIGIDO:** Departamento Servicios Administrativos

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, la administración y la funcionalidad del Sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones (MORPHO); la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; el mantenimiento del software y hardware; el registro, desempeño y capacidad de los recursos tecnológicos de TIC; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la contratación de servicios para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

#### RESULTADOS

##### A) INDICADORES DE GESTION

OBSERVACIÓN
No se observó la existencia de la preparación de un informe para comunicar el resultado de indicadores de la gestión que realiza el administrador del sistema Control de Procesos de la Sección Publicaciones (MORPHO).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
<p>No se ha emitido una directriz para que se preparen indicadores de gestión de aspectos relacionados con la utilización del MORPHO. La jefatura de la Sección Publicaciones el 02-07-12 manifestó lo siguiente:</p> <p><i>"No se ha visto necesidad. No se ha pedido. Aproximadamente el 40% del tiempo se utiliza en labores de administración del MORPHO".</i></p>

RIESGO
<p>La dificultad de disponer de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores que se realizan utilizando el MORPHO.</p> <p>Podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos mediante este sistema.</p> <p>Dificulta efectuar el seguimiento de la gestión llevada a cabo por el administrador del sistema y determinar si las labores se ejecutan en forma eficiente.</p> <p>La dificultad de identificar necesidades de capacitación y competencias propias relacionadas con la administración de sistemas.</p>

RECOMENDACION <i>(proceso de riesgo)</i>
<p><b>Girar instrucciones para que se elaboren informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el administrador del MORPHO. Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, a cuales instancias serán remitidos y la periodicidad con qué será formulado este documento.</b></p>

B) ADMINISTRACION DEL SISTEMA

OBSERVACIÓN
<p>No se observó la existencia de un documento formal que comprenda las funciones y responsabilidades que le corresponde atender a la persona de la Sección Publicaciones que está encargada de la administración del sistema MORPHO.</p>

MARCO REGULATORIO
<p>Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.2 Requisitos de las actividades de control.</p>

Objetivos de control para la información y la tecnología relacionada (COBIT):  
PO 04.06 Roles y responsabilidades.

CAUSA

La jefatura de la Sección Publicaciones el 02-07-12 manifestó que el administrador del sistema no se ha nombrado formalmente, por lo que las funciones y responsabilidades se fueron asumiendo conforme fue entrando en producción el sistema.

RIESGO

Dificulta delimitar la responsabilidad del administrador del sistema, la transferencia del conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control.

Dificulta determinar la calidad de la gestión efectuada y si las labores asignadas atienden el cumplimiento de los objetivos del MORPHO.

No suministrar de forma eficiente y oportuna los servicios que brinda el MORPHO.

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

**Confeccionar un documento que describa las funciones, roles y responsabilidades del administrador del MORPHO. Una vez concluida esta actividad, es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias pertinentes.**

C) INGRESO AL SISTEMA

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de aspectos relacionados con el acceso al MORPHO, se determinaron las siguientes situaciones:

**a)** El formulario F-388 (Solicitud de Inclusión o Exclusión a Sistemas de Información) no se está utilizando para incorporar o eliminar usuarios del sistema, pues para ese propósito el administrador del sistema envía un recordatorio por correo electrónico a las jefaturas.

**b)** Existen 340 funcionarios que tienen acceso al sistema; sin embargo, 170 de ellos (50%) no han realizado el cambio de la clave de acceso original, que es igual al código de usuario (ver anexos N° 1 y N° 2 del informe enviado).

**c)** Los siguientes usuarios están inscritos con dos roles distintos (mayores y

menores):

Carolina Cruz Venegas (CARCRUVE), está inscrita con el rol de jefatura y de usuario.

Cinthia Mora Campos (CINMORCA), está inscrita con los roles de director y de jefatura.

Katthya Mora Paniagua (KATMORPA) y Shirley García Vindas (SHIGARVI), están inscritas con los roles de jefatura y usuario.

Cabe mencionar que los roles mayores comprenden los privilegios de los roles menores, por lo que la doble inscripción es innecesaria.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.4 Controles sobre sistemas de información.

Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información: artículos 6, 7, 9, 11 y 30.

Objetivos de control para la información y la tecnología relacionada (COBIT): DS 05.04 Administración de cuentas del usuario.

Normas para la emisión, revisión e implementación de directrices, reglamentos, normas, manuales, procedimientos, instructivos y formularios: artículo 8.

#### CAUSA

No se está aplicando lo establecido en las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información, en temas relacionados con la administración de la seguridad de las bases de datos, la asignación de privilegios, la creación de usuarios y la depuración oportuna de los roles definidos.

#### RIESGO

Limitar el cumplimiento de los objetivos de seguridad, lo cual podría afectar la integridad, confiabilidad y seguridad de la información que utiliza este sistema; incrementando la posibilidad de que esta sea manipulada por personas que ingresen al mismo sin estar autorizadas.

Dificulta llevar a cabo la administración de datos sensibles disponibles en este sistema.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Girar instrucciones al Administrador del MORPHO para que en el desarrollo de las actividades a su cargo, utilice las “*Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información*”, según corresponda. Asimismo, es conveniente comunicarle a este funcionario que le debe recordar a las jefaturas de las dependencias usuarias del sistema, que es necesario que envíen oportunamente el formulario F-388 para controlar la inclusión o exclusión de usuarios del sistema, cuando así se requiera.

2) Efectuar oportunamente la depuración de los roles, claves de acceso y cuentas, contemplados en la base de datos del MORPHO, así como definir la periodicidad con que se requiere ejecutar esta labor. Asimismo, es conveniente realizar las acciones necesarias para subsanar los aspectos citados en los puntos b) y c) de esta observación.

3) Comunicar a los usuarios del sistema, la importancia de cumplir lo indicado en los artículos 6, 7, 9, 11 y 30 de las Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información, en relación con las claves de acceso.

**3.1.1.7 Nota 1001-0078 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *servicios brindados por el Departamento Usuario (este tema se evaluó en la Sección Servicios al Usuario Final)*

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los servicios que brinda la Sección Servicios al Usuario Final; la utilización de los lineamientos, responsabilidades, estándares y funciones definidos por la DTI; el soporte que se brinda a los equipos y dispositivos y la contratación de servicios para atender esta actividad; el apoyo y orientación a los clientes; la administración de los problemas e incidentes y de los costos de los servicios ofrecidos; los controles establecidos para administrar materiales, equipos y dispositivos; la seguridad física; los planes y el aseguramiento de la calidad; el programa de mantenimiento y soporte; así como la capacitación de los funcionarios encargados de estas labores.

## RESULTADOS

### A) CONTROL DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS

#### OBSERVACIÓN

La Sección Servicios al Usuario Final cuenta con un área para custodiar los equipos y periféricos que utilizan en la atención de las responsabilidades que le corresponden, cuyo control de salida se lleva a cabo mediante las boletas establecidas para esos efectos. También se identificó que se dispone de un registro de los dispositivos por áreas funcionales y la descripción de los equipos. Sin embargo, no se determinó la existencia de documentos que detallen la ejecución de inventarios físicos, ni de un registro para controlar los ingresos y salidas de los artículos indicados.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, 4.3.2 Custodia de activos, 4.5.1 Supervisión constante.

#### CAUSA

No existen instrucciones formales orientadas al control y administración de los equipos y dispositivos a cargo de la dependencia citada. El funcionario responsable de esta actividad, el 07-12-12 manifestó lo siguiente:

*“Este es el cuadro que nosotros mantenemos en N para lo que es el inventario de equipos pequeños como discos duros, memorias, fuentes entre otros. Si hay que hacer movimiento de este se realiza por medio de la avería que el usuario solicita un cambio de dispositivo y con la avería se modifica los cuadros...”*

#### RIESGO

Dificultad para efectuar el seguimiento efectivo y oportuno del control de las entradas y salidas de los equipos y dispositivos.

Dificultad de establecer responsabilidades en caso que se presenten anomalías, así como para promover la utilización eficiente de los recursos asignados a las diferentes dependencias.

#### RECOMENDACION *(procesos de control)*

**Girar instrucciones para que en la Sección Servicios al Usuario Final, se establezcan mecanismos orientados a controlar y administrar los equipos y periféricos a cargo de esta dependencia. Entre otros aspectos, es conveniente considerar la ejecución de inventarios físicos en forma periódica y mantener un registro de ingresos, salidas y retiros de los artículos citados.**

### 3.1.1.8 Nota 1001-0095 enviada el 04 de marzo de 2013

**ASUNTO:** desarrollo de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Administrador Inteligente de Inventarios-AIDI y Sistema Integrado de Índices de Calidad de Servicio-SIINCAS)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la planificación y desarrollo de los sistemas Administrador Inteligente de Inventarios (AIDI) y del Sistema Integrado de Índices de Calidad de Servicio (SIINCAS); técnicas para la administración de proyectos; la infraestructura que soporta estos sistemas, el cumplimiento de estándares y estrategias para el desarrollo de proyectos; la existencia de un plan maestro para controlar el desarrollo de los sistemas; la independencia del proveedor encargado de la solución de software; la aplicación de un plan de capacitación; los requerimientos de calidad; las pruebas de aceptación de los sistemas y el archivo de los respaldos del proyecto.

#### RESULTADOS

##### A) PROYECTO SIINCAS

#### OBSERVACIÓN

Referente al desarrollo del Sistema Integrado de Índices de Calidad del Servicio (SIINCAS) y otra información relacionada, se observaron las situaciones que se mencionan a continuación:

A.1 El Departamento Sistemas de Información inició las gestiones para contratar el desarrollo de este sistema, mediante la solicitud N° 2380 del 28-06-07 con un costo de ¢8.200.000,00. En la descripción de ese documento se anotó lo siguiente:

*“Dar soporte y actualización al sistema SIT para generar módulo de índices de calidad de suministro de servicio eléctrico (SICA) para que la Sección Control Distribución pueda llevar el control de los índices de calidad de servicio solicitados por la ARESEP”*

En la justificación de esta solicitud se indicó lo siguiente:

*“La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), solicitó a la CNFL, informes de los índices de calidad del suministro de la energía eléctrica, en cinco niveles: Subestaciones e interruptores secundarios y cuchillas”.*

A.2 El 28-09-07 se emitió la orden de servicios N° 19568 para cancelar a la empresa E Volution Software S.A., la suma de \$17.640,00 por el desarrollo del sistema. En el detalle se indicó lo siguiente:

*“Dar soporte y actualización al sistema SIT para generar módulo de índices de calidad de suministro de servicio eléctrico (SICA) para que la Sección Control Distribución pueda llevar el control de los índices de calidad de servicio solicitados por la ARESEP.”*

A.3 El SIINCAS fue concluido y entregado por la empresa contratada en el 2007, pero a la fecha de este estudio de auditoría no se encontraba en operación.

A.4 En el resumen del Informe Técnico de la Dirección Tecnologías de Información se indicó lo siguiente:

*“...El SIINCAS se termina de desarrollar y al coordinar con el Equipo SIGEL para realizar la interface se descubre que el proceso que se demostró manual, no se puede automatizar con el conocimiento tecnológico actual en desarrollo de herramientas para SIGEL...”*

A.5 En la nota N° 860-DEN-2012/101520 del 27-07-12, la ARESEP le solicitó al Sub-Gerente de la CNFL de esa época lo siguiente:

*“Me permito indicarle que su representada deberá de presentar con una periodicidad semestral (a más tardar el 30 de enero de cada año), un informe con los indicadores de continuidad del suministro eléctrico...”*

*En el Subtotal se debe detallar el índice por subestación y en el Total Global, el indicador correspondiente a la totalidad de la empresa. Los indicadores se deben seguir suministrando hasta el grado D, de conformidad con el esquema citado en el numeral 4.1 de la normativa técnica denominada “Calidad de la Continuidad del Suministro Eléctrico (AR-NTCSE)”, y la información debe remitirse de acuerdo con lo indicado en el numeral 8.2 de dicha normativa técnica. De igual manera se le solicita remitir es este mismo formato, los indicadores de continuidad correspondientes a los últimos cinco años, en un término de treinta días a partir de la recepción del presente oficio.*

*La información indicada se deberá suministrar en texto impreso y con el respaldo electrónico correspondiente.”*

Mediante la nota GG-435 del 11-12-12, la Gerencia le suministró a la ARESEP los indicadores de continuidad del suministro eléctrico de los circuitos I y II; pero los que corresponden a los circuitos III y IV no fue entregada debido a que para obtener la información respectiva, se requiere establecer interfaces entre

el SIINCAS y el SIPROCOM (Sistema Procesamiento Comercial), SIGEL (Sistema Información Geográfica – Eléctrica) y SIGEDI (Sistema Generación y Distribución). Sin embargo, éstas no se han desarrollado debido a que no han sido asignados recursos presupuestarios para esos efectos.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante, 5.1 Sistemas de información, 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.9 Tecnologías de información.

Norma Técnica “Calidad de la continuidad del Suministro Eléctrico” (AR-DTCSE) emitida por la ARESEP: artículo 7.1 Responsabilidad del abastecimiento de energía, artículo 8.1 Registro de interrupciones y medidas correctivas.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: artículo 1.7 Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la gestión de TI, artículo 2.2 Modelo de arquitectura de información, artículo 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, artículo 3.2 Implementación de software.

#### CAUSA

No se dispone de un documento que justifique las razones por las cuales el SIINCAS no ha iniciado su operación.

No existe un documento que comprenda el estudio de la factibilidad técnica, operativa y económica de los módulos de las interfaces del proyecto SIINCAS, que considere los requerimientos vigentes de la Sección Control de Distribución y se ajusten al contexto actual de la CNFL.

No se ha preparado un cronograma que incluya las actividades, plazos y responsables de llevar a cabo las acciones necesarias para disponer de las interfaces que permitan al SIINCAS comunicarse con el SIPROCOM, SIGEL y SIGEDI.

#### RIESGO

No utilizar el SIINCAS y por ende, no lograr el cumplimiento de las metas y objetivos para el cual fue desarrollado.

No aprovechar los recursos invertidos en el módulo del SIINCAS, en el desarrollo de las interfaces con SIGEL y en otros sistemas asociados.

No suministrar a la ARESEP información relacionada con los indicadores de continuidad del suministro de energía eléctrica y en consecuencia, se podría dificultar la aprobación de ajustes tarifarios requeridos por la CNFL, resultando afectada la situación financiera empresarial.

RECOMENDACIONES (*proceso de dirección*)

**1) Girar instrucciones para que se prepare un documento que comprenda los inconvenientes que han surgido en el desarrollo del SIINCAS, los cuales han ocasionado que éste no haya iniciado su operación. Asimismo, es necesario determinar si los funcionarios respectivos tienen responsabilidad de que se haya presentado esa situación. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**2) Girar instrucciones para que se elabore el estudio de factibilidad técnica, operativa y económica de las interfaces del proyecto SIINCAS con el SIPROCOM, SIGEL y SIGEDI. Es necesario que en ese documento se consideren los requerimientos vigentes de la Sección Control de Distribución y que se ajusten al contexto actual de la CNFL.**

**3) Girar instrucciones para que se confeccione un cronograma que incluya las actividades, plazos y funcionarios responsables de llevar a cabo las acciones que correspondan para establecer las interfaces requeridas del SIINCAS. Es conveniente considerar la prioridad de la información solicitada por la ARESEP, en relación con los indicadores de continuidad del suministro eléctrico.**

B) GESTION DE CAMBIOS

OBSERVACIÓN

En la solicitud N° 1284 del 23-04-08 se indicó lo siguiente:

*“Desarrollo de sistemas informáticos. Contratación de un analista de sistemas de información por un periodo de 24 meses, para implementar mejoras en el sistema SIAPRO. Debe tener conocimiento en SQL, PL/SQL y experiencia con las herramientas Oracle\*Forms y Oracle\*Report versión 6i o superior. Es deseable conocimiento en Oracle Application Express (APEX) o HTML DB”.*

En la justificación de ese documentos se indicó lo siguiente:

*“Un analista de sistemas para dotar a la CNFL de un sistema de información SIAPRO (Sistema de Aprovisionamiento) mejor adaptado a su entorno dinámico y para la satisfacción de requerimientos de los usuarios, con el objetivo de apoyar la ejecución de las labores de la Sección Almacén y mejorar su planificación y control. Se asegura el contenido presupuestario para 5 meses del 2008; años subsiguientes están sujetos*

*a la aprobación presupuestaria correspondiente. Complemento del SIACO 565-08, por anulación de adjudicación del SIACO 4149-07”.*

En la solicitud N° 28 del 19-11-10 se indicó lo siguiente:

*“Desarrollo de sistemas informáticos. Contratación de tres analistas de sistemas de información por un periodo de 22 meses, para continuar con la implementación del Proyecto AIDI, destinado a sustituir el SIAPRO. Deben tener conocimiento y experiencia en herramientas SQL, PL/SQL y ORACLE APEX”.*

En la justificación de la misma se indicó lo siguiente:

*“Para dotar a la CNFL de un sistema de información para la gestión del aprovisionamiento, mejor adaptado a su entorno dinámico para la satisfacción de requerimientos de los usuarios, con el objetivo de apoyar las labores de la Sección Almacén y mejorar su planificación y control. Recursos humanos requeridos para la Ampliación del contrato 2008LA-000008-PROV y Continuidad de los SIACOS 565 Y 1284 del año 2008. Se envía adicionalmente requerimiento de contratación. Se cuenta con contenido presupuestario aprobado para el 2011, años subsiguientes sujetos a aprobación presupuestaria”.*

En la información detallada en los documentos citados, se puede observar que en la justificación de la solicitud original (N° 1284) se menciona que es para efectuar modificaciones y mejoras al SIAPRO (Sistema de Aprovisionamiento), pero en la justificación de la solicitud de la ampliación (N° 28) se anota que es para implementar un nuevo sistema.

La jefatura de la Sección Sistemas Comerciales, en el correo electrónico del 28-09-12 comunicó lo siguiente:

*"...inicialmente AIDI no surgió como un proyecto formal para la creación de un Sistema de Información. No obstante, si se consideraron distintas opciones como se puede constatar en Formulario 4-14 RV: Anteriormente el Sistema de Información que se utilizaba en CNFL para la gestión del inventario de la empresa, era SIAPRO."*

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, 4.5.2 Gestión de proyectos.

Normas Técnicas UNIT-ISO ISO/IEC 27001: A.10 Gestión de comunicaciones y operaciones, A.10.1 Procedimientos operacionales y responsabilidades, A.10.1.2 Gestión de cambios.

CAUSA
No fue suministrada documentación que respalde y justifique los cambios, las mejoras y modificaciones que se le han efectuado al SIAPRO (en la actualidad se denomina AIDI – Administrador Inteligente de Inventarios). Tampoco se determinó la existencia de un procedimiento formal para llevar a cabo la respectiva gestión de cambios de los sistemas en general.

RIESGO
Afectar la fiabilidad de las aplicaciones, el cumplimiento de objetivos y el presupuesto estimado para la conclusión del sistema.
Dificultad de disponer de criterios objetivos para supervisar los resultados de esta actividad, lo que también podría afectar la evaluación del desempeño de los servicios ofrecidos.

RECOMENDACIONES <i>(proceso de riesgo)</i>
<b>1) Girar instrucciones para que se elabore un documento que establezca si el AIDI proviene de modificaciones y mejoras al SIAPRO o constituye un nuevo sistema. Con base en los resultados obtenidos, determinar si en este caso corresponde utilizar la Guía de Proyectos que se aplica a los sistemas en desarrollo o elaborar la documentación que respalda los cambios, mejoras y modificaciones que se le han efectuado al SIAPRO (en la actualidad se denomina AIDI).</b>
<b>2) Girar instrucciones para que se prepare un procedimiento formal que pueda ser aplicado para llevar a cabo la adecuada gestión de cambios de los sistemas que se utilizan en la CNFL. En ese sentido, es conveniente considerar lo establecido en el punto A.10.1.2 de la norma ISO/IEC 27001.</b>

C) SEVRI

OBSERVACIÓN
La utilización del formulario F-460 (Solicitud para el desarrollo o adquisición de sistemas de información), se definió como una acción para mitigar el riesgo “Fallo en los sistemas”. Sin embargo, no fue suministrada evidencia documental que respalde la aplicación de esta medida de control en el caso de cambios, modificaciones y mejoras en el desarrollo e implementación de los módulos del sistema AIDI.

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

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

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.3 Gestión de riesgos.

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

#### CAUSA

El jefe del Departamento Sistemas de Información, en el correo electrónico del 03-10-12 manifestó lo siguiente:

*"...en este caso no se utilizó dicha fórmula, ya que esta se implementó posterior al inicio de los trabajos relacionados con el AIDI. Es importante tener claro que en un inicio no se pretendía desarrollar un nuevo sistemas, si no, reestructurar el antiguo".*

#### RIESGO

Dificultad para determinar si la evaluación y planificación del proceso de cambio se realizó de forma eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando la continuidad de la operación del sistema.

Afectar el objetivo de minimizar el impacto negativo de los cambios, en perjuicio de la calidad y continuidad del servicio de TI, así como reducir el número de incidentes y problemas potencialmente asociados a este sistema.

Dificultad de determinar la existencia de documentación relevante que justifique los cambios realizados al sistema, tales como la descripción, alcance, justificación, objetivo y los datos del área que los solicita.

Los tiempos de entrega de los cambios pueden resultar afectados e incrementar el costo del sistema.

Afectar la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a 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 control)*

**Girar instrucciones para que cuando se lleven a cabo cambios, modificaciones y mejoras en el desarrollo e implementación de los módulos del AIDI y de todos los sistemas que en la actualidad se encuentran en desarrollo, se utilice el formulario F-460.**

D) NORMATIVA

OBSERVACIÓN
No se suministró respaldo de la existencia de un documento formal que comprenda la normativa que se debe aplicar en la administración de los servicios contratados a terceros para la implementación o mantenimiento de software e infraestructura.

MARCO REGULATORIO
Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: artículo 3.2, artículo 3.4 incisos d), e) y f), artículo 4.6 incisos del a) al e).
Normas Técnicas UNIT-ISO ISO/IEC 27001: A.6 Organización de la seguridad de la información, A.6.2 Partes externas.

CAUSA
La jefatura de la Sección Sistemas Administrativos de la Dirección Tecnologías de la Información, el 29-09-12 manifestó lo siguiente:  <i>“Los requerimientos de servicio es el cartel de contratación. Para medir el desempeño, se usa el cronograma maestro.”</i>

RIESGO
Incremento de costos, pérdida del control de las estimaciones y entregables del proyecto, dificultad de revertir o corregir errores del mismo, dependencia excesiva del proveedor e incumplimiento regulatorio.
Dificultad para establecer roles y responsabilidades de los terceros que brindan el servicio, las condiciones de implementación o mantenimiento de software e infraestructura.
Dificultad para establecer responsabilidades en relación con los servicios brindados por terceros y la respectiva transferencia de conocimientos a los funcionarios de la dependencia que efectuó la contratación.
Dificultad de obtener información o documentación que respalde los servicios que fueron brindados por terceros.

RECOMENDACION <i>(proceso de riesgo)</i>
<b>Girar instrucciones para que se elabore un documento formal, que establezca la normativa que corresponde aplicar en la administración de los servicios contratados a terceros para la implementación o</b>

**mantenimiento de software e infraestructura. En ese sentido, es conveniente definir los plazos y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad. Asimismo, es necesario realizar las acciones que permitan disponer de la aprobación y oficialización de este documento en forma oportuna.**

### **3.1.1.9 Nota 1001-0099 enviada el 15 de marzo de 2013**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (este tema se evaluó en las Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica digital, Dependencias prestadoras de servicios en TI para redes descentralizadas)*

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen riesgos relacionados con la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones; la metodología establecida para definir y administrar las necesidades de inversión y el presupuesto de los proyectos correspondientes; la administración de calidad; las recomendaciones técnicas y la aprobación de las adquisiciones, así como la evaluación del impacto de las mismas; las estrategias y metodologías de solución; la aplicación del plan maestro; el impacto de la tecnología; el monitoreo del tiempo y los costos incurridos; la revisión de la configuración, los estándares, parámetros y utilización de la infraestructura adquirida; los niveles de operación y seguridad; las pruebas de aceptación.

#### RESULTADOS

##### A) RECURSOS PRESUPUESTARIOS

OBSERVACIÓN
<p>El Departamento Infraestructura (DI) no ejecutó algunos proyectos de inversión que fueron incluidos en el Plan Operativo Institucional del periodo 2012 (no se les asignó el contenido presupuestario requerido), los cuales se detallan a continuación:</p> <p><b>a)</b> Equipo de comunicación por un monto de <math>\phi</math>15.000.000,00 (sustitución por obsolescencia tecnológica de los equipos instalados y normalizar la plataforma actual de seguridad y comunicación).</p>

**b)** Balanceador de carga con un valor de ¢171.126.000,00 (adquisición de equipo para brindar servicio al SIPROCOM y al Portal de la CNFL, entre otras aplicaciones).

**c)** Herramienta de medición para certificar, con un costo de ¢15.000.000,00 (certificador de red cat 6 o superior).

Sin embargo, no se observó la existencia de un informe dirigido a las instancias correspondientes, reportando las implicaciones que podría tener la no ejecución de los proyectos citados en las fechas programadas.

La persona encargada de estas labores en la Sección Control de Presupuesto, mediante el correo electrónico del 02-11-12 comunicó lo siguiente:

*“Con relación a sus consultas, te indico que en principio de equilibrio presupuestario establece que los gastos no pueden exceder los ingresos para un periodo determinado. Es por esto que el punto de partida de todo proceso presupuestario lo determinan los ingresos que se estimen para el año que se convierte en el límite máximo económico del ejercicio.*

*A partir de esto, durante la etapa de formulación presupuestaria se realiza el análisis de las necesidades de todas las dependencias de la empresa con el fin de brindar los recursos suficientes que se necesitan para la normal operación de la misma, además del desarrollo de proyectos de inversión.*

*Como es de esperarse al tratarse de recursos limitados, las necesidades exceden por montos significativos el monto máximo del presupuesto, por lo que una de las principales actividades de la etapa de formulación es realizar una priorización de recursos precisamente para adaptarse al monto de los ingresos sin que esto signifique un deterioro de la gestión institucional.*

*Esto significa que a pesar de que existen iniciativas de importancia que se plantean por parte de las Direcciones, algunas de ellas no se pueden realizar por falta de asignación presupuestaria según la priorización mencionada anteriormente. Por ejemplo la Dirección de Tecnologías de Información cuenta actualmente con un presupuesto de más de ¢500 millones para el programa de inversión, sin embargo por las prioridades empresariales no ha sido posible asignar más recursos y por ende no se han atendido necesidades como las mostradas en la tabla adjunta.*

*Para el año 2013, la situación es la misma que para el año 2012: Recursos limitados que obligan a realizar una priorización de recursos a asignar y por ende existen iniciativas que no se pueden realizar, por lo que la situación se mantiene para el próximo año”.*

MARCO REGULATORIO
<p>Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.5.1 Supervisión constante, 4.5.2 Gestión de proyectos.</p> <p>Ley General de Control Interno: artículo 14 Sistemas de Información, artículo 15 Actividades de control.</p> <p>Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: artículo 5 Principios presupuestarios, inciso e).</p>

CAUSA
<p>No se han girado instrucciones para que en los casos que no se aprueba el presupuesto anual de proyectos de inversión, se prepare un documento que comprenda el impacto que podría ocasionar esa situación.</p>

RIESGO
<p>No disponer de información relacionada con el impacto que ocasionaría la no ejecución de proyectos de inversión, lo cual podría afectar una adecuada toma de decisiones.</p> <p>No realizar acciones para minimizar las consecuencias que se podrían derivar de la no ejecución de proyectos de inversión.</p>

RECOMENDACION <i>(proceso de riesgo)</i>
<p><b>Girar instrucciones para que se prepare un informe dirigido a las instancias correspondientes, con el detalle de las implicaciones que podría ocasionar la no asignación de presupuesto en el 2012 a los proyectos citados en los incisos a), b) y c) de esta observación. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que serían llevadas a cabo para minimizar las posibles consecuencias que pueden derivarse de la no ejecución de dichos proyectos. Asimismo, es necesario que en los casos de proyectos de inversión que no reciban aprobación de recursos presupuestarios para el periodo respectivo, en lo sucesivo se prepare un informe similar al planteado en esta oportunidad.</b></p>

B) CONTROL DE RIESGOS

OBSERVACIÓN
<p>Referente al riesgo denominado <i>“Carencia de medios que permitan asegurar la protección de la información en las redes y la protección de las infraestructura de soporte”</i>, se determinaron los siguientes aspectos:</p>

**a)** El grado de avance que reporta la jefatura del DI al 31-10-12 para el tratamiento del riesgo es 80%, mientras que la documentación suministrada por el encargado del SEVRI en la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) refleja 100% de avance.

**b)** Para mitigar el riesgo citado, en el DI no se ha implementado el control definido en esa oportunidad *“Identificación automática de terminales para autenticar conexiones a ubicaciones específicas y equipos portátil”* (se comunicó que está en proceso de formalización).

**c)** En la información suministrada por el encargado del SEVRI en la DTI, se observa que la acción definida en el *“Plan de tratamiento de riesgos de TI”* para este riesgo es: *“Instalación de herramienta en el firewall ASA-5520, aplicación anti-sniffing”*; pero en el respectivo documento del DI se indica: *“Actualización de la política de contraseñas en CNFL, S.A.”*

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional, 3.3 Vinculación con la planificación institucional, 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) emitidas por la CGR: 2.7. Responsabilidad del SEVRI, 3.3. Ambiente de apoyo.

#### CAUSA

No se dispone de un mecanismo que permita el seguimiento de las acciones establecidas en los planes de tratamiento de los riesgos de la DTI y el DI, ni de coordinación entre ambas dependencias respecto de la información que respalda el cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos establecidos en el SEVRI para la infraestructura de la red.

#### RIESGO

Tomar decisiones incorrectas debido a que la información de riesgos relacionada con la infraestructura de la red, no es consistente.

La posibilidad de que se establezca una conexión automática a una computadora remota y logren obtener accesos no autorizados a diferentes aplicaciones de la CNFL.

No disponer de los resultados del control del riesgo *“Carencia de medios que permitan asegurar la protección de la información en las redes y la protección de las*

*infraestructura de soporte”, debido a que no se tienen definidas las acciones que deben ser aplicadas.*

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

**Girar instrucciones necesarias para que el encargado del SEVRI en la DTI en coordinación con el DI, actualicen la información que respalda el cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos establecidos para la infraestructura de la red. En ese sentido, es conveniente realizar el seguimiento que permita controlar la implantación de dichas acciones. Asimismo, determinar las medidas que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b) y c) de esta observación.**

C) INVENTARIO DE DISPOSITIVOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del reporte denominado “Levantamiento de información de inventario y clasificación de equipos” suministrado por el DI (al 01-11-12), se determinaron las siguientes situaciones:

**a)** No existe una descripción de la garantía de algunos activos, ni de aspectos relacionados con la fecha de vencimiento de la misma.

**b)** Algunos dispositivos ("switches" de acceso) no tienen información de la versión y el tipo de conexión que les corresponde.

**c)** En varios casos no se completó el análisis de riesgos de los dispositivos que solicita el reporte.

**d)** No se incluye información del proveedor del dispositivo ni alguna indicación del nivel de servicio contratado (SLA).

**e)** No se observaron atributos como el tipo de relaciones lógicas y físicas registradas entre los diferentes procesos y servicios, así como los sub-componentes asociados (nombre, número de versión y detalles de licenciamiento).

La encargada del Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo, en el correo electrónico del 29-01-13 comunicó lo siguiente:

*“...El inventario con valor relativo nosotros no lo tenemos es con Contabilidad. Por sistemas no tenemos inventario porque se manejan los inventarios por funcionario no por sistemas de información...”*

#### MARCO REGULATORIO

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

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información: 2.2 Modelo de arquitectura de información, 4.2. Administración y operación de la plataforma tecnológica.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL): gestión de operaciones.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.9 Administración de la configuración.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS 09 Administrar la configuración.

#### CAUSA

No se dispone de una directriz que defina que la persona encargada del inventario y clasificación de los equipos en el DI, debe incluir y actualizar en el reporte toda la información relacionada con los datos que caracterizan los dispositivos adquiridos.

No existe un documento que comprenda los procedimientos, funciones y responsabilidades que debe aplicar la persona de la DTI encargada de administrar dicho inventario.

#### RIESGO

Incremento de que el impacto de un incidente de seguridad, comprometa la continuidad de los servicios y a la vez el desempeño de los sistemas en operación.

Dificultad de establecer estrategias que anticipen errores y desviaciones que respondan a los criterios de seguridad de la información (disponibilidad, integridad y confidencialidad).

Delimita disponer de información de los niveles de exposición a eventos adversos, lo que dificulta formular un mapeado del nivel de impacto de los servicios brindados.

Dificultad de lograr un aseguramiento razonable de la protección, custodia, inventario, uso correcto y control de los recursos de hardware y software, incluyendo las garantías de los dispositivos que se custodian.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

**1) Girar instrucciones para que el funcionario encargado de la administración del inventario y clasificación de equipos en el DI, incluya y actualice toda la información que solicita el reporte correspondiente en relación con los datos que caracterizan los dispositivos adquiridos.**

*(proceso de riesgo)*

**2) Preparar un documento que comprenda los procedimientos, las funciones y responsabilidades de la persona del DI encargada de administrar el inventario de equipos. Asimismo, determinar las medidas que serán aplicadas para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b), c), d) y e) de esta observación.**

D) SISTEMA OPERATIVO DE LOS SERVIDORES

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del documento que contiene el inventario de los servidores que soportan la infraestructura de red, se determinó que algunos de esos equipos tienen instalado el sistema operativo Windows 2003 server. Cabe mencionar que dicha versión se encuentra obsoleta y no se observó la existencia de documentación que respalde las actualizaciones, el soporte y el mantenimiento del mismo. Tampoco fue suministrado un informe dirigido a las instancias correspondientes, incluyendo el análisis de las implicaciones, impacto, vulnerabilidades y amenazas que se podrían presentar en los sistemas que se encuentran soportados en servidores con la versión del sistema operativo citado-SIACO, SIAPRO, SIPROCOM, SISRE, SIINCAS (ver anexo N° 1 del informe enviado).

La jefatura de la Sección Soporte de Infraestructura, el 13-03-13 manifestó lo siguiente:

*“...La versión 2003 todavía es soportada por Microsoft y no hay una fecha a corto plazo para que deje de ser soportada.*

*Los servidores que están en esta versión están funcionando de manera estable, no han presentado problemas y no ha sido necesario su migración a una versión.*

*Cada vez que se crea una nuevo servidor o una base de datos es migrada a una nueva versión, se aprovecha para instalar las versiones más recientes posibles, en esta caso la versión de Windows Server 2008. Esto quiere decir, que la versión 2003 se dejó de instalar cuando se verificó el correcto funcionamiento de los sistemas con la versión 2008.*

*Eventualmente todos los sistemas estarán alineados a la versión 2008 y estaremos entrando en la etapa de migración a la versión 2012...”.*

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.8 Control de sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 2.2 Modelo de arquitectura de información, 3.3. Vinculación con la planificación institucional.

#### CAUSA

No existe una directriz girando instrucciones para que se prepare un documento que comprenda los aspectos citados en esta observación.

#### RIESGO

Propiciar que no se lleve a cabo una adecuada toma de decisiones, en caso que los niveles correspondientes no se enteren del impacto que podría ocasionar la utilización de tecnología obsoleta a la que no se le brinda soporte ni mantenimiento.

Dificultad de establecer las acciones necesarias para minimizar las consecuencias o amenazas que se podrían presentar en los sistemas que están en operación y se encuentran soportados por el sistema operativo citado.

Incremento de la capacidad de interactuar con equipos remotos que utilizan esta versión de Windows, pues con cualquier derecho de usuario se podría tener acceso a estos servidores desde la red.

La presentación de incompatibilidades en equipos cliente en los que se ejecuta Windows 2003 server, al modificar la configuración de seguridad y la asignación de derechos de usuario en los dominios de Windows.

Generar errores de "acceso denegado" en la replicación del esquema de "active directory" de la configuración, del dominio y del catálogo global o de particiones de la aplicación. Por lo tanto, existe la posibilidad de ejecución remota del código, desbordamiento de búfer, afectar el contexto de seguridad "system" y comprometer el acceso remoto, tanto a las unidades de disco como al registro.

Problemas de operación en los sistemas, de autenticación de equipos y

usuarios, restablecimiento de contraseñas por parte de usuarios, equipos y administradores sin conexión y pérdida de registros de los recursos de “active directory”.

RECOMENDACION (*proceso de riesgo*)

**Girar instrucciones para que se prepare un informe dirigido a las instancias que estimen pertinentes, con el resultado de un análisis de las implicaciones, impacto, vulnerabilidades y amenazas que se podrían presentar en los sistemas que se encuentran soportados en servidores que utilizan el sistema operativo Windows 2003 server. Es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que serán llevadas a cabo para minimizar los resultados obtenidos al efectuar el análisis planteado.**

E) UTILIZACION DE MANUAL

OBSERVACIÓN

No se suministró documentación que evidencie si en cada uno de los proyectos en infraestructura del DI ejecutados en el 2012, se utilizó la metodología establecida en el Manual Institucional para la Administración de Proyectos – MAP (ver anexo N° 2 del informe enviado).

La jefatura del DI, el 27-11-12 manifestó lo siguiente:

*“En la DTI, no se utiliza esta metodología. Trabajamos en la mayoría de los casos usando la figura de Inversión Permanente. Al tratarse de sistemas en operación, normalmente usamos la figura de adquisición en concurso y posteriormente, la figura de ampliación, usando el artículo 17, esto nos facilita y hace que el costo administrativo sea mucho menor, además, de mantener activa la oportunidad en los negocios.”*

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.2 Gestión de proyectos, inciso c).

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4 Gestión de la seguridad de la información, 1.5 Gestión de proyectos, 2.5 Administración de recursos financieros, 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio, incisos a), b), e) y f), 4.6 Administración de servicios prestados por terceros, inciso c).

Manual Institucional para la Administración de Proyectos (MAP): 1.3 Alcance y aplicación, 2.2 Proceso de iniciación, 2.2.1 Perfil del proyecto.

CAUSA
No existe una directriz girando instrucciones referidas a la metodología que se debe utilizar para ejecutar los proyectos del DI.

RIESGO
Dificultad para determinar los posibles efectos que se pueden presentar en el ciclo de vida de los proyectos (alcance y aplicación, proceso de iniciación, perfil, gestión de cambios, migración de equipos, aplicaciones y redes, así como temas de seguridad de la información).
No disponer de un mecanismo eficaz para prevenir y corregir eventuales problemas por parte del proveedor, incompatibilidad de componentes, funcionalidad de los procesos organizacionales, desmejora del servicio, aumento de costos y futuros requerimientos del negocio no cubiertos para satisfacer la demanda.

RECOMENDACION <i>(proceso de control)</i>
<b>Girar instrucciones para que en el DI se elabore un documento con la justificación de porque en los proyectos que lleva a cabo esa dependencia, no se aplica la metodología establecida en el MAP y estos son considerados como inversiones permanentes. Asimismo, definir la metodología que en lo sucesivo será utilizada para ejecutar los proyectos de inversión del área a su cargo.</b>

**3.1.1.10 Nota 1001-0100 enviada el 15 de marzo de 2013**

**ASUNTO:** *planificar y desarrollar sistemas automatizados de Información (este tema se evaluó en el Sistema Procesamiento Comercial-PROCOM)*

**DIRIGIDO:** Director Proyecto PROCOM

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la planificación y el desarrollo del Sistema Procesamiento Comercial (PROCOM); las técnicas para la administración de proyectos; la infraestructura que soporta estos sistemas; el cumplimiento de estándares y estrategias para el desarrollo de proyectos; la existencia de un plan maestro para controlar el desarrollo de los sistemas; la administración de los tiempos y costos; la independencia del proveedor encargado de la solución de software; la aplicación de un plan de capacitación; los requerimientos de calidad; las pruebas de aceptación de los sistemas; el
---

archivo de los respaldos del proyecto y el cumplimiento de la meta definida en el POI.

## RESULTADOS

A) RIESGOS
A.1 ACTIVIDAD
Revisar si la dependencia responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que corresponden para evitar que se materialicen los riesgos de los subprocesos.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la evidencia documental recopilada en relación con los riesgos identificados de mayor importancia, se comprobó que durante la planificación y el desarrollo del proyecto, se están aplicando las acciones definidas para evitar que estos se materialicen.

B) ADMINISTRACION DEL PROYECTO
B.1 ACTIVIDAD
Determinar si se aplican técnicas de administración de proyectos para sistemas en desarrollo, según la normativa y las mejoras prácticas que rigen esta materia.
B.2 RESULTADOS
Con base en la evidencia documental recopilada, se corroboró que en el desarrollo del PROCOM han sido aplicadas técnicas para la administración de los proyectos que se encuentran en esta fase, según la normativa y las mejoras prácticas que rigen esta materia.

C) PLATAFORMA TECNOLÓGICA
C.1 ACTIVIDAD
Verificar la dotación y administración efectiva de la infraestructura de TIC que soporta este sistema.
C.2 RESULTADOS
Utilizando la evidencia documental recopilada, se constató que se proporcionan plataformas adecuadas para las aplicaciones del negocio; de conformidad con la arquitectura definida de TI, los estándares de tecnología y las estrategias de aseguramiento de calidad para proyectos.

D) ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
D.1 ACTIVIDAD
Cerciorarse si existe una administración, planeación, implementación y cumplimiento de estándares y estrategias de aseguramiento de la calidad,

para el desarrollo de este sistema.
D.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la evidencia documental recopilada, se determinó la existencia de mecanismos establecidos para la gestión de administración de la calidad en el desarrollo del Proyecto.

E) TIEMPOS Y COSTOS INCURRIDOS
E.1 ACTIVIDAD
Observar si para este proyecto de tecnología, se confeccionó un plan maestro que permita mantener el control durante todo su desarrollo, incluyendo un método de monitoreo del tiempo y costos incurridos.
E.2 RESULTADOS
Con base en la evidencia documental recopilada, se constató que el mecanismo de administración del tiempo utilizado en el desarrollo del PROCOM lo constituye el cronograma de actividades fundamentado en el utilitario "MS Project", para lo cual se cuenta con un cronograma maestro y cronogramas detallados de cada una de las fases. También se evaluó lo actuado en relación con la gestión de los costos incurridos en el desarrollo del Proyecto y el avance del pago de los diferentes conceptos.

F) INDEPENDENCIA DEL PROVEEDOR
F.1 ACTIVIDAD
Corroborar el empleo de estrategias formales para lograr independencia respecto del proveedor encargado de esta solución de software.
F.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la evidencia documental recopilada, se determinó el nivel de independencia respecto de los proveedores del software y hardware en los que estará soportada la aplicación.

G) PLAN DE CAPACITACION
G.1 ACTIVIDAD
Comprobar la aplicación de un plan de capacitación, para los usuarios y técnicos encargados de la operación de esta solución tecnológica.
G.2 RESULTADOS
Con base en la evidencia documental recopilada, se evaluaron los mecanismos establecidos para la gestión de los cambios que se presentarían en la CNFL con la utilización de nueva aplicación comercial. Asimismo, se comprobó la aplicación de un plan de capacitación para los usuarios y técnicos encargados de la operación de la solución tecnológica.

H) REQUERIMIENTOS DE CALIDAD
H.1 ACTIVIDAD
Cotejar si existen requerimientos de calidad relativos a formatos de archivo, recopilación y autorización de datos fuente, entrada, proceso y salida de datos, interfaz de usuario y vinculación entre módulos y aplicaciones internos y externos.
H.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la evidencia documental recopilada, se corroboró la existencia de mecanismos establecidos para determinar los requerimientos de calidad que deben ser considerados en el desarrollo del producto del proyecto.

I) PRUEBAS AL SISTEMA Y ARCHIVO DEL PROYECTO
I.1 ACTIVIDAD
Examinar si se han definido pruebas de aceptación del sistema, así como si los respaldos correspondientes están incluidos en el archivo del proyecto.
I.2 RESULTADOS
Con base en la evidencia documental recopilada, se evaluó lo actuado en la Fase II del PROCOM, en relación con la disponibilidad de la información de respaldo en el archivo del proyecto. También se corroboraron aspectos referidos a la definición de las pruebas de aceptación del sistema y el estado de los requerimientos de funcionalidad, determinando lo que se encuentra en producción, en proceso y pendiente. Además, se analizó la gestión de administración del sistema, la interacción entre la administración de la aplicación y los usuarios, los técnicos especializados internos de TIC y los proveedores externos, así como que en la funcionalidad de la aplicación se haya incorporado el cumplimiento de la normativa aplicable.

J) FASE III DEL PROYECTO
J.1 ACTIVIDAD
Evaluar el cumplimiento de la meta definida en el POI, en relación con la ejecución del 100% de la Fase III del proyecto para desarrollar este sistema.
J.2 RESULTADOS
Mediante la evaluación de la evidencia documental recopilada, se comprobó que al 21-12-12 el avance de la Fase III del proyecto refleja 64%. La Auditoría Interna en periodos anteriores ha venido realizando el seguimiento del cumplimiento de los plazos definidos para el desarrollo del Proyecto y con la nota AUD-247 del 27-09-10 se advirtió a la Administración del atraso en el plazo de entrega de la Fase I, lo cual ha repercutido en las fases siguientes. También se observó que la Dirección Comercial ha planteado ante Gestión Estratégica la actualización de los porcentajes de avance estimados del Proyecto.

K) OTROS ASPECTOS
K.1 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.
K.2 RESULTADOS
No se determinó la existencia de otros aspectos adicionales de relevancia.

### 3.1.2 AREA COMERCIAL

#### **3.1.2.1 Nota 1001-0237 enviada el 18 de setiembre**

**ASUNTO:** atención al cliente en ventanilla (este tema se evaluó en las sucursales de Guadalupe, Heredia y Escazú)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: Atender al cliente en ventanilla. Asimismo, se evaluaron aspectos referidos a la aplicación de la Ley 7600 (discapacidad), Ley 8220 (protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y Ley 7935 (persona adulta mayor); la actualización de las solicitudes de servicio en el sistema; la confección de convenios, arreglos y prórrogas de pago; las denuncias por hurto de energía, cables directos y reclamos por altos consumos; la aplicación de normativa que corresponde en casos de daños a artefactos eléctricos de los clientes con responsabilidad civil de la CNFL. También se revisaron los controles establecidos para regular los trámites de exclusión de la tarifa residencial horaria, la anulación de solicitudes, cambios a otras tarifas, el retiro de medidor y cables, la reconexión y desconexión, así como la exoneración del impuesto de ventas y de renta; la existencia de programas de capacitación; los mecanismos establecidos para garantizar la continuidad del servicio; la atención de las inconformidades que plantean los clientes y su percepción sobre los servicios que reciben; las metas definidas en el POI en relación con el desarrollo del programa Mi idea, Equipo de Mejora Continua y el estudio de satisfacción CIER.

## RESULTADOS

A) RIESGOS
A.1 ACTIVIDAD
Revisar que el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la Administración, está efectuando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos del subproceso: Atender al cliente en ventanilla.
A.2 RESULTADOS
Se comprobó que en las Sucursales Guadalupe, Heredia y Escazú, se están aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos de este subproceso, según se pudo observar en los respectivos planes de tratamiento.
B) LEGISLACION
B.1 ACTIVIDAD
Verificar que en los servicios de atención al cliente que brindan las sucursales, se aplican los aspectos establecidos en la Ley 7600 (sobre discapacidad), Ley 8220 (sobre protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y Ley 7935 (Ley integral para la persona adulta mayor).
B.2 RESULTADOS
Mediante visitas realizadas a las Sucursales Guadalupe, Heredia, Escazú y la revisión de documentos relacionados con la atención al cliente en ventanilla, se corroboró el cumplimiento de los aspectos definidos en las leyes citadas.
C) SOLICITUDES DE LOS CLIENTES
C.1 ACTIVIDAD
Determinar si las solicitudes que son planteadas por los clientes (servicios nuevos, cambios de medidor, traslados, etc), son actualizadas en el sistema y cumplen los requisitos necesarios para su ejecución.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de datos obtenidos de muestras de diferentes trámites planteados por los clientes en las Sucursales, se comprobó que los documentos correspondientes cuentan con los requisitos necesarios para su ejecución (nombre, número de abonado, referencia, dirección o localización). También se verificó que la información respectiva fue actualizada oportunamente en el SIPROCOM.
D) CONVENIOS Y OTROS
D.1 ACTIVIDAD
Observar que se apliquen los procedimientos establecidos para controlar el trámite de la confección de los convenios, arreglos y prórrogas de pago.
D.2 RESULTADOS
Se comprobó que existen procedimientos para regular la preparación de

convenios, arreglos y prorrogas de pago, los cuales son utilizados por los funcionarios encargados de esta actividad. También se determinó que los documentos respectivos atienden los requisitos definidos para su confección (monto del convenio, cuota inicial y mensual, estado actual, usuario que lo elaboró y la autorización, según los niveles de aprobación vigentes).

#### E) DEVOLUCIONES DE DINERO

##### E.1 ACTIVIDAD

Comprobar que se apliquen los procedimientos establecidos para controlar el trámite de devoluciones de dinero a favor del cliente, de los reclamos por pagos no registrados y de los pagos dobles y anticipados.

##### E.2 RESULTADOS

Se verificó que existen procedimientos para regular el trámite de devoluciones de dinero a favor del cliente, por concepto de reclamos por pagos no registrados, pagos dobles y anticipados; los cuales son utilizados por los funcionarios encargados de esta labor. También se determinó que los documentos respectivos atienden los requisitos definidos para su confección (servicio activo, localización, mes aplicado, factura, monto, detalle, número de crédito y descripción).

#### F) HURTOS DE ENERGIA

##### F.1 ACTIVIDAD

Revisar que se apliquen los procedimientos establecidos para controlar el trámite relacionado con las denuncias por hurto de energía, de cables directos y reclamos por consumo efectuados por los clientes.

##### F.2 RESULTADOS

Se comprobó que se dispone de procedimientos para regular los trámites, denuncias por hurto de energía, cables directos y reclamos por consumo; los cuales son utilizados por los funcionarios encargados de esta labor. Cabe señalar que en las muestras seleccionadas no se observó la existencia de denuncias por cables directos, mientras que los reclamos por consumo están contemplados en otra actividad.

#### G) RESPONSABILIDAD CIVIL

##### G.1 ACTIVIDAD

Evaluar si en la gestión relacionada con reclamos de los clientes por daños a artefactos eléctricos de su propiedad, se cumple la normativa y los procedimientos establecidos para estas operaciones.

##### G.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de documentación referente a reclamos por daños con responsabilidad civil (artefactos eléctricos de los clientes), se comprobó que los funcionarios encargados atienden la normativa y los procedimientos

definidos para la ejecución de estas operaciones. También se determinó que para iniciar el proceso de reclamo, los abonados deben presentar por escrito el detalle del evento que ocasionó el daño y la descripción de los artefactos que resultaron afectados.

#### H) NOTAS DE CREDITO Y DEBITO

##### H.1 ACTIVIDAD

Comprobar la aplicación de los procedimientos establecidos para controlar el trámite de la confección de notas de crédito y débito en los ajustes en la facturación.

##### H.2 RESULTADOS

Se verificó que existen procedimientos para la confección de notas de crédito y débito por ajustes a la facturación, los cuales son utilizados por los funcionarios encargados de esta labor. También se determinó que los documentos respectivos atienden los requisitos definidos (número de contrato, localización, fecha de emisión, usuario, autorización, abonado, número y monto del crédito), así como que las sumas correspondientes son aplicadas en la siguiente facturación.

#### I) EXCLUSIONES Y CAMPROS DE TARIFA, EXONERACIONES

##### I.1 ACTIVIDAD

Verificar la aplicación de los procedimientos establecidos para controlar el trámite para la exclusión de la tarifa residencial horaria, cambios a otras tarifas y la exoneración del impuesto de venta y de renta.

##### I.2 RESULTADOS

Se comprobó que para regular los trámites relacionados con la exclusión de la tarifa residencial horaria, cambios a otras tarifas y exoneración del impuesto de venta y de renta, existe el procedimiento "*Recepción, análisis y trámite de los requerimientos del cliente*"; el cual es utilizado por los funcionarios encargados de esta labor. También se verificó que estos trámites cuentan con los respaldos y registros de lo ejecutado en el SIPROCOM, en las etapas de cada uno de los procesos de inicio, solicitud, autorización y ejecución.

#### J) INCONFORMIDADES DE LOS CLIENTES

##### J.1 ACTIVIDAD

Analizar los mecanismos que se aplican para determinar la percepción de los servicios brindados y para atender las inconformidades de los clientes atendidos en las sucursales.

##### J.2 RESULTADOS

Los abonados presentan sus inconformidades directamente en las ventanillas de atención al cliente, en los buzones de sugerencias o telefónicamente. Mediante el análisis de una muestra de 85 trámites de estas situaciones, se

comprobó que el proceso se ejecuta acorde con lo establecido por la ARESEP, la Defensoría de los Habitantes, la Jurisdicción Constitucional y la Constitución Política. Asimismo, la Contraloría de Servicios de la CNFL prepara informes para la Administración Superior, los cuales incluyen el resultado de las gestiones efectuadas para atender este tipo de casos.

K) CUMPLIMIENTO DE METAS
K.1 ACTIVIDAD
Evaluar el cumplimiento de las metas definidas en el POI para desarrollar el programa Mi idea y Equipo de mejora Continua, así como el estudio de satisfacción CIER.
K.2 RESULTADOS
El programa de trabajo de Gestión Estratégica considera actividades que permiten desarrollar el programa Mi idea y Equipo de Mejora Continua. En otras dependencias se trabaja con ideas propuestas por ellos para mejorar sus procesos basados en la norma de calidad 9001-2008. Asimismo, para responder a las expectativas de los clientes, el Área Mercadeo Empresarial realiza estudios de satisfacción del cliente y anualmente el correspondiente al CIER (en junio de 2012 se finalizó la recolección de datos). Además, los clientes actualmente disponen de una agencia virtual que les permite tener acceso a diferentes servicios, según sus necesidades.

L) OTROS ASPECTOS
L.1 ACTIVIDAD
Determinar si en relación con los riesgos y los controles identificados que se encuentran implícitos en las actividades detalladas en los puntos anteriores, amerita analizar algún aspecto adicional relevante.
L.2 RESULTADOS
No se determinó la existencia de otros aspectos adicionales de relevancia.

### **3.1.2.2 Nota 1001-0276 enviada el 26 de noviembre**

**ASUNTO:** administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (este tema se evaluó en la Sección Administración de Sistemas y Sucursales)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de las tarifas autorizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), mediante la resolución 951-RCR-2012 del 02-10-12) que fue publicada en La Gaceta N° 200 del 17-10-12.

## RESULTADOS

A) NORMATIVA
A.1 ACTIVIDAD
Verificar si la actualización y aplicación del pliego tarifario aprobado por la ARESEP, se realiza de conformidad con la normativa establecida para regular estas operaciones.
A.2 RESULTADOS
Se comprobó que para incorporar al Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM) los datos de las tarifas aprobadas por la ARESEP, el Departamento Consumidores y la Administración de este sistema se basan en el procedimiento “Actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM”.  También se corroboró que en los archivos de la Administración del SIPROCOM, existen documentos que respaldan el proceso que se realiza para actualizar el pliego tarifario en este sistema.
B) ACTUALIZACION DEL AUMENTO TARIFARIO
B.1 ACTIVIDAD
Evaluar si los datos del aumento de tarifas que se incorporan al sistema, corresponden a los publicados en el diario oficial La Gaceta.
B.2 RESULTADOS
Se comprobó que el Departamento Consumidores actualizó el aumento tarifario en los registros del SIPROCOM, con base en la resolución de la ARESEP 951-RCR-2012 del 02-10-12, la cual rige a partir de su publicación en La Gaceta N° 200 del 17-10-12.
C) APLICACIÓN DEL AUMENTO TARIFARIO
C.1 ACTIVIDAD
Revisar datos de las facturaciones efectuadas, con el propósito de comprobar si las tarifas autorizadas por la ARESEP fueron aplicadas correctamente.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la información correspondiente a la muestra seleccionada (un servicio ubicado en cada una de las tarifas del pliego tarifario de la CNFL), se determinó que las tarifas autorizadas por la ARESEP fueron aplicadas correctamente en la facturación de los servicios de los clientes (se analizó el periodo comprendido entre el 17-10-12 y el 29-10-12).

### **3.1.2.3 Nota 1001-0290 enviada el 21 de diciembre**

**ASUNTO:** ejecución de solicitudes de servicio (este tema se evaluó en las Sucursales Guadalupe, Central, Desamparados, Secciones Administración de la Energía, Control Técnico Comercial)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento, inspección e instalación de sistemas trifásicos de medición; el cumplimiento de las Normas Ambientales, Seguridad y Salud Ocupacional; los programas definidos para realizar trámites de solicitudes de servicios; las inspecciones para verificar el cumplimiento de requisitos por parte de los clientes; el plan de trabajo establecido para las solicitudes ejecutadas pero no efectivas; la revisión de posibles manipulaciones de los equipos y si las solicitudes atendidas cuentan con los datos necesarios para su actualización en el SIPROCOM.

## RESULTADOS

### A) TRAMITES PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS

#### OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de los trámites para ejecutar solicitudes de los servicios que se brindan a los clientes, se determinaron las siguientes situaciones:

**A.1** En la Sucursal Desamparados las conexiones nuevas, cambios y traslados internos de medidor, se continúan ejecutando en un tiempo mayor que la meta establecida en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial (ver anexo N° 1).

**A.2** En el registro histórico del SIPROCOM no se indican las causas por las cuales algunas solicitudes de servicios no habían sido atendidas en el plazo definido.

**A.3** En las Sucursales Desamparados, Central, Guadalupe, Escazú y Heredia, existe una cantidad significativa de trámites por solicitudes de servicio pendientes de ejecutar (ver anexo N° 2).

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante.

Objetivos de la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico de la Dirección Comercial: 2.3 Brindar una atención a nuestros clientes de manera oportuna, confiable y efectiva.

Indicadores: Tiempo de ejecución de servicios nuevos: 3,5 días, Tiempo promedio de cambios de medidor: 10,5 días, Tiempo de traslado interno de

medidor: 10,5 días.

Resolución N° RRG-3187 del 18-07-03 (Contrato para el suministro de nuevos servicios de energía eléctrica residencial y otros sin demanda de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A): Cláusula sexta: tiempo de ejecución.

#### CAUSA

La situación señalada en el punto A.1 se presenta debido a que no se está cumpliendo la directriz emitida por la jefatura de la Sección Técnica de la Sucursal Desamparados, punto a) del memorando 4152-0003 del 16-02-12. En esa misma nota, dicha jefatura manifiesta lo siguiente:

*“...En cuanto a la capacidad operativa, de acuerdo con estudio realizado en el 2011, se concluyó que el 37,20% que representa 16 de los 43 funcionarios que conforma la fuerza laboral de la Sección Técnica de Campo, poseen algún tipo de enfermedad o discapacidad, lo cual limita realizar algunas labores técnicas operativas. Esto conlleva a que se desmejore los indicadores establecidos por el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y por ende una disminución en la productividad. Cabe indicar, que todo este recurso humano está validado en el SGI, y certificado en los componentes de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.*

*Además, el personal participa en capacitaciones varias, brigadas de emergencia, charlas del SGI, Campañas de Salud, adjunto la copia de dicho estudio STCSD 4152-0013-2011”.*

El aspecto indicado en el punto A.2 ocurre por ausencia de supervisión que permita verificar el cumplimiento de todos los requerimientos relacionados con el SIPROCOM.

La situación comentada en el punto A.3 se debe a que no se ha establecido un programa de seguimiento de las solicitudes de servicios pendientes de ejecución, así como a falta de coordinación entre las dependencias encargadas de supervisar esa labor.

#### RIESGO

Atrasar la ejecución de solicitudes, lo que afectaría los resultados financieros y la imagen de la empresa.

No brindar a los clientes una atención oportuna, confiable y efectiva.

#### RECOMENDACIONES (procesos de control)

**1) Solicitar a la jefatura de la Sección Técnica de la Sucursal Desamparados, la justificación por la cual no se está cumpliendo la**

directriz relacionada con la conexión de servicios nuevos, cambios de medidor y traslados internos (memorando 4152-0003-12). Asimismo, analizar la meta establecida en la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico Empresarial de la Dirección Comercial y determinar si es necesario modificarla en función de los recursos disponibles.

2) Solicitar a las jefaturas de las Sucursales la justificación por la cual en el histórico del SIPROCOM, no se están registrando las razones por las que las solicitudes de servicio no fueron atendidas en el plazo definido. En ese sentido, es necesario establecer un mecanismo de control que permita supervisar el cumplimiento de dicha labor.

3) Solicitar a las jefaturas de las Sucursales, la justificación correspondiente a los aspectos que están ocasionando que exista una cantidad significativa de trámites de solicitudes de servicio pendientes de ejecutar. Es conveniente establecer un programa de seguimiento que propicie que dichas solicitudes sean atendidas en forma oportuna, así como llevar a cabo la coordinación necesaria entre las dependencias encargadas de supervisar esa labor.

#### **3.1.2.4 Nota 1001-0293 enviada el 21 de diciembre**

**ASUNTO:** *gestionar cobro y devoluciones de dinero (este tema se evaluó en las Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central, Heredia, Escazú y Agencia Metropolitana)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la gestión de cobro y devoluciones de dinero; los procedimientos establecidos para controlar el trámite de las devoluciones de efectivo a favor de los clientes por pagos no registrados, pagos dobles y anticipados, daños a equipos o artefactos eléctricos; pagos erróneos, depósitos de garantía, liquidaciones de servicios y notas de crédito en los casos que se realicen ajustes a la facturación.

## RESULTADOS

### A) PROCEDIMIENTOS

OBSERVACIÓN
<p>El procedimiento “<i>Devoluciones de dinero</i>” que se utiliza para regular las actividades que se deben realizar en el proceso de devoluciones de efectivo por diferentes motivos (liquidaciones, anulación de solicitudes, etc.), se encuentra desactualizado.</p> <p>Es importante disponer de esta herramienta de control, porque entre otros aspectos, comprende los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las tareas asignadas, sirve de guía al trabajador que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las labores correspondientes y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica de forma satisfactoria.</p>

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.01 Actividades de control, 4.02 Requisitos de las actividades de control, inciso e), 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA
La Dirección Comercial elaboró un borrador de este procedimiento desde junio de 2011. No obstante, la asistente de la Dirección Comercial manifestó que este documento no ha sido aprobado, debido a que la jefatura de la Contraloría de Servicios considera que se deben incluir los plazos máximos en los que otras dependencias de la CNFL incurren en el proceso, situación que ha dificultado llevar a cabo la actualización requerida.

RIESGO
<p>No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.</p> <p>No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones.</p> <p>Dificultad de delimitar las responsabilidades relacionadas con las devoluciones de efectivo, así como la transferencia de conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control interno.</p> <p>Propiciar la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.</p>

RECOMENDACION (*procesos de control*)

**Realizar las acciones que correspondan para actualizar el procedimiento “Devoluciones de dinero”. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario coordinar con la jefatura de la Contraloría de Servicios la definición de los temas pendientes. Una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento preparado, mediante la aprobación de las instancias respectivas.**

B) PAGOS ERRONEOS

OBSERVACIÓN

En la Sucursal Central y la Agencia Metropolitana, no están utilizando la “*Guía de procesos del SIPROCOM*” para llevar a cabo las devoluciones de dinero por pagos erróneos que realizan los clientes.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.01 Actividades de control, 4.02 Requisitos sobre actividades de control, inciso f), 4.5.1 Supervisión constante.  
Guía de procesos de SIPROCOM: devolución de dinero por pagos erróneos, punto 2).

CAUSA

En las dependencias citadas no se tenía conocimiento de lo establecido en la “*Guía de procesos del SIPROCOM*” para efectuar devoluciones de dinero. La asistente administrativa de la Sucursal Central, el 17-09-12 manifestó lo siguiente:

*“...No hay ningún procedimiento o instructivo relacionado con la atención de estos casos, al menos que se tenga conocimiento, incluyendo que otras instituciones no atienden casos de pagos por error...”.*

RIESGO

Realizar las devoluciones de dinero por pagos erróneos de manera incorrecta.

Efectuar las devoluciones de dinero por pagos erróneos de forma diferente en las sucursales, lo que podría afectar la imagen de la CNFL ante los clientes.

RECOMENDACION (*proceso de dirección*)

**Girar instrucciones a la jefatura de la Sucursal Central y de la Agencia Metropolitana, para que cuando se tramiten devoluciones de dinero por pagos erróneos que realizan los clientes, utilicen la “*Guía de procesos del SIPROCOM*”. Es conveniente implantar un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo establecido en dicho documento.**

### 3.1.2.5 Nota 1001-0074 enviada el 26 de febrero de 2013

**ASUNTO:** facturar y distribuir recibos (este tema se evaluó en las Sucursales Heredia, Escazú, Secciones Administración de Sistemas, Administración de la Energía, Tesorería y Empresas Externas)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la gestión de facturar y distribuir recibos; la incorporación de datos de las lecturas al SIPROCOM y la verificación de esa información en el terreno; el análisis de las inconsistencias y de los avisos del lector; el tiempo empleado en el proceso de la emisión de la facturación mensual; la utilización del formato para servicios con indicador "Braille"; las acciones establecidas para solucionar los inconvenientes que se presentan en la operación del SIPROCOM; la distribución de las facturas a los clientes y el control del registro contable de la facturación mensual.

#### RESULTADOS

##### A) AVISOS DE LECTOR

OBSERVACIÓN
En las Sucursales Heredia y Escazú, en ocasiones no se llevan a cabo las acciones necesarias para atender los avisos que reportan los técnicos encargados de efectuar la lectura de los medidores (en la mayoría de los casos no se generó el trámite de la solicitud correspondiente, ver anexos N° 1 y N° 2 del informe enviado).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5.1 Supervisión constante. Procedimiento Inconsistencias de demanda y tipos de inconsistencias de energía: puntos 2.18, 2.22, 2.41, 2.47, 2.63, 2.65, 2.73 y 2.78.

CAUSA
En el SIPROCOM podría haberse omitido la generación de reportes de avisos del lector.

Los datos son incorporados directamente del “hand hell” al SIPROCOM, dificultando que los oficiales encargados del análisis de inconsistencias puedan generar un reporte específico, debido a que no tienen conocimiento de la existencia de esta información.

Incumplimiento de los puntos 2.18, 2.22, 2.41, 2.47, 2.63, 2.65, 2.73 y 2.78 del Procedimiento Inconsistencias de demanda y tipos de inconsistencias de energía.

#### RIESGO

No sustituir en forma oportuna medidores que funcionan incorrectamente.

Aplicar tarifas que no corresponden a los servicios respectivos.

Generar facturaciones erróneas y por consiguiente ocasionar reclamos de los clientes, afectando así la imagen empresarial.

Dificultad de establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica durante el proceso de facturación y distribución de recibos.

#### RECOMENDACIONES (*procesos de control*)

**1) Solicitar a la Administración del SIPROCOM que determine si la documentación que es generada durante el proceso de facturación, comprende reportes que incluyan todos los avisos del lector por ciclo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

**2) Girar instrucciones a las jefaturas de las Sucursales, para que en el proceso de facturación se incluya la revisión oportuna de los avisos de lector (se requiere evidenciar la ejecución de esta labor) y en los casos necesarios, se confeccione el documento que permita tramitar la solicitud correspondiente. Asimismo, es conveniente implantar un mecanismo de control para supervisar el cumplimiento de lo establecido en los puntos 2.18, 2.22, 2.41, 2.47, 2.63, 2.65, 2.73 y 2.78 del Procedimiento Inconsistencias de demanda y tipos de inconsistencias de energía.**

**3) Girar instrucciones para que se preparen las solicitudes que permitan atender los avisos del lector detallados en los anexos N° 1 y N° 2 de este informe. Es necesario definir las fechas y los funcionarios encargados de realizar esta labor.**

### 3.1.2.6 Nota 1001-0096 enviada el 07 de marzo de 2013

**ASUNTO:** ejecutar solicitudes de servicio (este tema se evaluó en las Sucursales Heredia, Escazú, Sección Control Técnico Comercial y Empresas Privadas)

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos relacionados con la ejecución de solicitudes de servicio; el cumplimiento de las respectivas normas ambientales, seguridad y salud ocupacional; el plazo para la ejecución de las solicitudes de servicio; la utilización de los planos de ubicación geográfica; las inspecciones en el terreno para verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos; la ejecución de solicitudes no efectivas; la correcta instalación de los equipos monofásicos; el uso de patrones portátiles; el estado actual de los proyectos de lectura remota; la sustitución de medidores obsoletos y la actualización de datos de los servicios en el sistema.

#### RESULTADOS

##### A) CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

OBSERVACIÓN
<p>En la Sucursal Escazú los equipos denominados telurómetros y multímetros que utilizan los inspectores técnicos para determinar la resistencia de la puesta a tierra de los medidores, no se encuentran calibrados.</p> <p>Un funcionario de la Sección Control Técnico Comercial, en el correo electrónico del 15-11-12 comunicó lo siguiente:</p> <p><i>“Le informo que los equipos se podrán enviar a calibrar hasta inicios del 2013, por motivos presupuestarios. Además los equipos que se enviaron a calibrar recientemente, deben llevar un marchamo del SGI, por lo que se le enviarán las respectivas etiquetas en los próximos días.”</i></p>

MARCO REGULATORIO
<p>Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.</p>

Norma RRG 2444-2001 emitida por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos: 8. Sistema de puesta a tierra, 8.1 Resistencia de puesta a tierra.

CAUSA

No se dispone de un documento que incluya las razones por las cuales se están utilizando equipos que no están calibrados. Tampoco se observó la existencia de una propuesta formal de las acciones que serán realizadas para solucionar esa situación.

RIESGO

Incumplir lo establecido en el punto 8.1 de la respectiva norma emitida por la ARESEP (el sistema de puesta a tierra deberá garantizar una resistencia de puesta a tierra no mayor a 25 ohmios) y las consecuencias que se puedan derivar de esa situación.

Podrían presentarse errores en las pruebas que se realicen utilizando estos equipos, afectando la decisión de aprobar la instalación de medidores, así como provocar daños en las instalaciones y en consecuencia afectar la imagen empresarial.

Podría reducir la vida útil de los equipos citados, afectar la operación y el rendimiento de los mismos; así como la integridad y exactitud de la información obtenida por ese medio.

La ausencia de informes sobre este tema podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores a cargo de las sucursales, la asignación de responsabilidades y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo, así como tomar decisiones con el debido respaldo.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

**1) Solicitar a la jefatura de la Sucursal Escazú que elabore un documento que comprenda la justificación por la cual se utilizan sin estar calibrados, los equipos denominados telurómetros y multímetros. Es conveniente que en el documento que será preparado, también se presente una propuesta de las acciones que deben ser implementadas para solucionar la situación comentada. Asimismo, es necesario girar instrucciones para que estos equipos sean calibrados 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 utilizan dichos equipos sin estar calibrados. Con base en la información recibida,**

**solicitar que se apliquen las medidas que correspondan. Asimismo, es conveniente comunicar a estos funcionarios la importancia de cumplir lo establecido en el punto 8.1 de la respectiva norma emitida por la ARESEP (el sistema de puesta a tierra debe garantizar una resistencia no mayor que 25 ohmios).**

#### B) RECONFIGURACION DE MEDIDORES

##### OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de información relacionada con la tarifa residencial horaria, se determinó que en las Sucursales Escazú y Heredia no se ha llevado a cabo la reconfiguración de los medidores tipo A3T (Elster) y C1ST (Itrón).

En la Sucursal Heredia se realizó la reconfiguración de los medidores tipo A1RL+ (ABB y Elster), pero no existe un informe de los resultados que se obtuvieron al efectuar esa labor.

Un funcionario de la Sección Técnica de la Sucursal Heredia (Ing. Michael Miranda G.), el 21-08-12 comunicó lo siguiente:

*“...ocasiona pérdidas tanto a los clientes como a la CNFL, dado que constantemente se reciben quejas por parte de los usuarios y que tienen que enviar a reconfigurar medidores individualmente, además esto podría involucrar realizar esta actividad dos veces al año, para lo que no se cuenta con recurso necesario, además la mala imagen que se está generando de esta tarifa y la pérdida de credibilidad ante los clientes...”*

##### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1, 4.2, 4.4, 4.4.1, 4.5.1 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

##### CAUSA

No se dispone del software que permite la reconfiguración de los medidores modelos modelo A3T y C1ST. Sin embargo, en la Sucursal Heredia se está coordinando con la Sección Laboratorio de Medidores su adquisición.

La ausencia del informe en la Sucursal Heredia sobre la reconfiguración de los medidores tipo A1RL+ (ABB y ELSTER), se debe a que no existe una directriz de la Administración para contar con esta información.

No se dispone de un documento que comprenda las causas que están ocasionando que los medidores citados no hayan sido configurados, ni una propuesta formal de las acciones que serán aplicadas para solucionar esta

situación.
RIESGO
<p>Generar facturaciones erróneas que ocasionen infirmitades de los clientes y en consecuencia, resulte afectada la imagen empresarial.</p> <p>La ausencia de informes sobre este tema podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores a cargo de las sucursales, la asignación de responsabilidades y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo, así como tomar decisiones con el debido respaldo.</p>

RECOMENDACIONES <i>(proceso de dirección)</i>
<p><b>1) Efectuar las gestiones que correspondan para que todas las sucursales dispongan del software que permita la reconfiguración de los medidores de tarifa residencial horaria tipo A3T y C1ST. En ese sentido, es necesario girar instrucciones para que la reconfiguración de todos los medidores de este tipo, se ejecute a la brevedad.</b></p> <p><i>(proceso de riesgo)</i></p> <p><b>2) Solicitar a las jefaturas de las Sucursales Escazú y Heredia, que elaboren un documento que incluya las razones por las cuales no se ha efectuado la configuración de estos medidores. Es conveniente que en ese informe se presente una propuesta de las acciones que serán llevadas a cabo para solucionar dicha situación.</b></p> <p><b>3) Solicitar a la jefatura de la Sucursal Heredia, que prepare un informe con los resultados que fueron obtenidos al efectuar la reconfiguración de los medidores tipo A1RL+. También es conveniente plantearle a dicho funcionario la importancia de que se continúe elaborando ese reporte, según corresponda. Asimismo, con base en los resultados del informe planteado, aplicar las medidas que estimen pertinentes.</b></p> <p><b>4) 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 medidores tipo A3T y C1ST que no han sido reconfigurados. Asimismo, que con base en esa información apliquen las medidas correspondientes.</b></p>

C) INTERROGACION REMOTA

OBSERVACIÓN
<p>En la Sucursal Escazú han sido instalados 444 equipos de medición con interrogación remota (lectura, desconexión y reconexión), pero las labores</p>

respectivas se realizan de forma manual y no se está utilizando dicha tecnología.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.5.2 Gestión de proyectos, incisos del a) al e).

Instructivo “Desconexión y reconexión de medidores mediante el sistema Energy Axis”.

#### CAUSA

La jefatura de la Sucursal Escazú manifestó que la desconexión y reconexión remota no se está utilizando, debido a que se encuentran en el proceso de coordinar acciones para informar a los clientes sobre los beneficios que se derivan de aplicar la nueva tecnología. Asimismo, se tiene programado impartir una capacitación por parte del Departamento Servicios Técnicos, previo a su implementación.

Sin embargo, no se dispone de un documento formal que incluya la justificación de la situación comentada, la situación actual del proyecto y un cronograma de las actividades necesarias para su conclusión.

#### RIESGO

No aprovechar los recursos disponibles para ejecutar la desconexión remota en servicios que cuentan con este tipo de medidores.

El proyecto no contribuya a resolver el posible aumento de morosidad en servicios que tienen instalados equipos con esta tecnología.

No disponer de resultados que permitan demostrar las ventajas del proyecto y aplicarlo a otros sectores servidos por la CNFL.

La ausencia de informes sobre este tema podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores a cargo de las sucursales, la asignación de responsabilidades y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo, así como tomar decisiones con el debido respaldo.

No aprovechar en forma oportuna los recursos invertidos en la adquisición de este tipo de equipos.

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

**Girar instrucciones para que en la Sucursal Escazú se prepare un informe, que comprenda la justificación por la cual no se está utilizando la interrogación remota para desconectar y reconectar equipos de medición que disponen de esa facilidad. Entre otros aspectos, es conveniente que en dicho documento se indique el estado actual del proyecto, así como un cronograma con las acciones que serán realizadas para subsanar la situación indicada y cumplir los objetivos para los que fueron adquiridos estos recursos.**

D) UTILIZACION DE FORMULARIOS

OBSERVACIÓN

El formulario "Solicitud de datos para el ingreso de medidores al Sistema de Información Geográfica-Eléctrica (SIGEL)" que se utiliza en las Sucursales Heredia y Escazú, no es uniforme (el que corresponde a la Sucursal Heredia comprende mayor cantidad de información).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.2 Formularios uniformes.

CAUSA

No se ha coordinado formalmente con el administrador del SIGEL, el establecimiento de un formulario uniforme para que sea utilizado por todas las sucursales.

RIESGO

Incorporar datos incompletos al SIGEL, ocasionando que los funcionarios técnicos de campo requieran realizar visitas adicionales al terreno para ampliar la información, lo que incrementaría los costos operativos de la empresa.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

**Girar instrucciones a las dependencias que correspondan, para en coordinación con el administrador del SIGEL definan la información que se requiere incluir en el formulario "Solicitud de datos para el ingreso de medidores al Sistema de Información Geográfica-Eléctrica". Con base en los resultados que determinen, realizar las gestiones necesarias para que dicho formulario sea aprobado por las instancias pertinentes y se inicie su aplicación en todas las sucursales.**

E) APROBACION DE NORMATIVA

OBSERVACIÓN

La Sección Salud y Seguridad Ocupacional en coordinación con la Dirección Comercial, confeccionó un borrador del documento denominado “Manual de instructivos de trabajo seguro en las labores técnicas de la Dirección Comercial”, el cual contiene las regulaciones que deben considerarse en esta materia. Sin embargo, esta normativa no ha sido aprobada por las instancias correspondientes.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1, 4.2, 4.5.1, 4.6 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

#### CAUSA

No se ha gestionado ante Análisis Administrativo la oficialización del manual citado.

#### RIESGO

Dificultad para determinar si las labores técnicas a cargo de los funcionarios de las sucursales, se ejecutan bajo las normas de salud y seguridad ocupacional requeridas.

No disponer de documentos oficiales que respalden la seguridad de los funcionarios técnicos de las sucursales durante la ejecución de las actividades asignadas.

Dificultad de establecer las responsabilidades de los funcionarios técnicos de las sucursales, en caso que no atiendan las normas de salud y seguridad durante la ejecución de las labores respectivas.

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

**Girar instrucciones a las dependencias que correspondan para que en coordinación con la Sección Salud Ocupacional, realicen las gestiones necesarias ante Análisis Administrativo para oficializar en un plazo razonable el “Manual de instructivos de trabajo seguro en las labores técnicas de la Dirección Comercial”. Es conveniente que una vez que ese documento sea aprobado, se comunique a las jefaturas de las sucursales para la aplicación respectiva.**

#### F) PRUEBAS DE MEDIDORES

##### OBSERVACIÓN

Durante la revisión de los informes presentados ante la ARESEP con el resultado de las pruebas efectuadas a los medidores instalados, se observó que no existe respaldo de que la Sección Laboratorio de Medidores hubiera

llevado a cabo las que corresponden al 2010 y 2011.

#### MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.1, 4.5.1 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

Norma Técnica “Uso, Funcionamiento y Control de Contadores de Energía eléctrica (AR-NTCON)” emitida por la ARESEP: 9. Pruebas a medidores en uso, 9.1 Periodicidad del muestreo estadístico.

#### CAUSA

El jefe de la Sección Laboratorio de Medidores, el 16-11-12 manifestó lo siguiente:

*“En el 2010 no se realizó la inspección de medidores instalados, debido a que la CNFL no había comprado medidores monofásicos en el periodo previo de 7 años, ni equipo trifásico en un periodo previo de 5 años.*

*Mediante el oficio 4301-0010-11 del 03-02-11 se envió el listado requerido por la ARESEP, en el cual se le solicitó que definiera la muestra de medidores que se debía analizar, pero debido a que no se recibió respuesta, durante ese año no se llevó a cabo la inspección de medidores instalados”.*

No se observó que hubiera sido confeccionado un informe dirigido a las instancias correspondientes, incluyendo la justificación por la cual no se ejecutaron estas pruebas; sobre lo cual la jefatura citada manifestó que no se consideró necesario prepararlo.

#### RIESGO

Dificultad para medir la calidad de los medidores instalados.

Recibir sanciones de la ARESEP por incumplimiento de la normativa emitida.

#### RECOMENDACION (proceso de riesgo)

**Girar instrucciones para que en la Sección Laboratorio de Medidores, se elabore un informe con la justificación que respalde la no ejecución de las pruebas de los medidores que se encontraban en uso durante el 2010 y 2011, según se establece en la respectiva norma emitida por la ARESEP en relación con el “Uso, Funcionamiento y Control de Contadores de Energía Eléctrica (AR-NTCON). Con base en los resultados que refleje el informe**

**que debe ser preparado, aplicar las medidas correspondientes.**

G) SERVICIOS NUEVOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del proceso que se realiza en las Sucursales Escazú y Heredia para incluir solicitudes de servicios nuevos en el SIPROCOM, se observó que el tiempo que demanda esa labor es significativo (entre 5 y 8 minutos para incorporar cada documento al sistema, también debe considerarse que el trámite comprende varios de ellos).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 (fue mencionada anteriormente en este informe), 5.1 Sistemas de información, 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.8 Control de sistemas de información.

CAUSA

Personal de las sucursales citadas manifestó que la situación comentada se presenta desde hace varios meses y ya se comunicó a funcionarios de SIPROCOM, pero a la fecha no ha sido resuelta.

RIESGO

Afectar la imagen empresarial debido al tiempo que deben esperar los clientes en las instalaciones de la empresa para tramitar la solicitud de un nuevo servicio.

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

**Girar instrucciones para que personal de la Dirección Comercial en conjunto con la administración del SIPROCOM, determinen los aspectos que están ocasionando que la duración del proceso para incluir solicitudes de servicios nuevos en el sistema, implica que los clientes permanezcan un tiempo significativo en las instalaciones de la CNFL para efectuar el trámite respectivo. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.**

H) DISMINUCION DE CLIENTES

OBSERVACIÓN

Se determinó que la instalación de medidores monofásicos residenciales que ejecutaron las Sucursales Escazú y Heredia en setiembre y octubre de 2012, disminuyó en relación con los meses anteriores (ver anexo N° 1).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.1, 4.2, 4.4, 4.4.1, 4.5.1, 4.6 (fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

Las jefaturas de la Sección Comercial de las sucursales citadas, manifestaron que la disminución en la cantidad de medidores instalados podría ser ocasionada porque los clientes de bajos recursos, no disponen de recursos para cumplir los requisitos establecidos en el Decreto Ejecutivo 36979 MEIC. Sin embargo, no fue suministrado un documento que comprenda las causas que están ocasionando esta situación y el impacto económico que podría originar, ni una propuesta formal de las acciones que serán aplicadas para solucionarlas.

RIESGO

Afectar los resultados financieros de la empresa por la disminución de la instalación de servicios para nuevos clientes de la empresa.

La ausencia de informes sobre este tema podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores a cargo de las sucursales, la asignación de responsabilidades y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo, así como tomar decisiones con el debido respaldo.

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

**1) Solicitar a las jefaturas de las Sucursales Escazú y Heredia que elaboren un informe que comprenda las causas que han provocado la disminución de la instalación de medidores monofásicos residenciales en el período citado. Es conveniente que en este documento se presente una propuesta de las acciones que podrían ser implementadas para solucionar el aspecto comentado, así como un análisis que determine el posible impacto financiero que ocasionaría esta situación.**

**2) Indicar a las jefaturas de las restantes sucursales que le comuniquen a la Dirección Comercial, si en las dependencias a su cargo en los meses recientes se ha presentado una disminución en la instalación de medidores monofásicos residenciales. Con base en la información obtenida, realizar las acciones que correspondan.**

### 3.1.3 AREA DISTRIBUCION

#### **3.1.3.1 Nota 1001-0257 enviada el 06 de noviembre**

**ASUNTO:** mantenimiento del sistema de distribución (este tema se evaluó en las subestaciones Brasil, Electriona, Cote, Escazú, Lindora, Sabanilla, Guadalupe)

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos relacionados con el mantenimiento del sistema de distribución; la ejecución de programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos eléctricos de las plantas de generación y de los equipos electromecánicos de potencia instalados en las subestaciones elevadoras y la red de distribución; el estado físico de dichos equipos y los recursos utilizados en estas labores; el cumplimiento de lineamientos establecidos para la instalación de protecciones en las subestaciones; la atención oportuna de las averías para lograr la continuidad del servicio eléctrico.

#### RESULTADOS

##### A) IMPLEMENTACION DEL SEVRI

OBSERVACION
La Sección Mantenimiento de Subestaciones y Plantas (SMSP) está iniciando la implementación del SEVRI, sobre lo cual se determinó que se han identificado los riesgos, controles y responsables de los procesos “ <i>Gestionar el mantenimiento eléctrico de las plantas hidroeléctricas</i> ” y “ <i>Gestionar el mantenimiento electromecánico</i> ” (presentan un nivel de riesgo controlado alto). Sin embargo, no se observó la existencia de un documento que comprenda las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (“ <i>plan de tratamiento</i> ”).

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 3.3: Vinculación con la planificación institucional.

CAUSA

La jefatura de la SMSP, el 16-08-12 manifestó lo siguiente:

*“No se cuenta con los planes de acción debido a que se inició en el puesto actual hasta el 23 de julio del 2012 y el 09 de agosto se recibió la capacitación con la encargada del SEVRI. Se estima tener implementados dichos planes para finales de setiembre del 2012”.*

RIESGO

La situación comentada podría dificultar la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes respectivos, para ajustarlos a las condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos identificados, así como que no se logren los objetivos definidos para cada proceso.

RECOMENDACIÓN (*proceso de riesgos*)

**Girar instrucciones para que los funcionarios encargados de la implementación del SEVRI, preparen un documento que comprenda las acciones que serán aplicadas para minimizar los riesgos identificados (“*plan de tratamiento*”). En ese sentido, es necesario coordinar con Gestión Estratégica los aspectos que correspondan para la elaboración de dicho documento. Asimismo, se debe realizar el seguimiento requerido para verificar que las acciones que se formulan en el “*plan de tratamiento*”, sean atendidas en los plazos establecidos.**

B) ESTRUCTURA DAÑADA

OBSERVACIÓN

Durante la visita efectuada a la Subestación Guadalupe el 06-08-12, se observó que dos postes de concreto ubicados en el patio de interruptores (forman parte de la estructura del módulo de 34.5 Kv), presentaban grietas o fallas longitudinales que van desde la zona de empotramiento hasta la cúspide.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 6.4 Acciones para el fortalecimiento del SCI.

CAUSA

El asunto comentado podría haber sido originado porque esos postes

estuvieran dañados desde su instalación y que con el transcurso del tiempo, las cargas que actúan a lo largo del eje longitudinal de los mismos (cargas axiales), ocasionaran el inconveniente citado. Al respecto, no se observó la existencia de algún documento preparado por parte de la SMSP, reportando la condición en que se encuentran estos postes. Mediante un correo electrónico del 03-09-12, la jefatura de esta dependencia (asumió el cargo el cargo a partir del 23-07-12), manifestó que no tenía conocimiento de la situación indicada.

RIESGO

El asunto señalado 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.

RECOMENDACIONES (*proceso de riesgo*)

**1) Coordinar con las dependencias que corresponda las gestiones requeridas para efectuar una evaluación estructural de la Subestación Guadalupe. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones necesarias para subsanar la condición en que se encuentran los postes dañados que forman parte del módulo de 34.5 Kv.**

*(proceso de control)*

**2) Girar instrucciones para que al ejecutar las labores de mantenimiento de las subestaciones, se prepare un reporte que incluya aspectos que podrían afectar la continuidad del servicio eléctrico. Los inconvenientes que se determinen deben ser comunicados a la dependencia que le corresponde atender ese tipo de situaciones.**

C) PROCEDIMIENTOS

OBSERVACIÓN

Los procedimientos que se utilizan en la SMSP para ejecutar el “*Mantenimiento Mayor a Generadores Eléctricos de las Plantas Generadoras*” y la “*Atención de Fallas en las Subestaciones de la Red de Distribución Eléctrica*”, se encuentran desactualizados. En el punto 6.19 este último se indica el uso del formulario F-294 (Reporte de mantenimientos), pero en la actualidad este reporte es efectuado mediante una aplicación de una base de datos propia de la SMSP.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e:

Documentación.

CAUSA

La jefatura de la SMSP, el 30-08-12 manifestó lo siguiente:

*“...el grupo gestor está en labores de actualización de los procedimientos, para alinearlos y estandarizarlos. El formulario F-294 no se está utilizando debido a que se reemplazó con la base de datos de la SMSP.”*

RIESGO

Se dificultaría establecer responsabilidades en caso que las instrucciones se interpreten erróneamente. También limita la transferencia de conocimientos hacia otras personas y afecta las labores de control interno referidas a esta actividad.

RECOMENDACIÓN *(proceso de control)*

**Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos citados. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda que lleven a cabo las modificaciones requeridas y se oficialicen los documentos respectivos.**

### 3.1.4 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

#### **3.1.4.1 Nota 1001-0291 enviada el 21 de diciembre**

**ASUNTO:** *mantenimiento de plantas hidroeléctricas (este tema se evaluó en las plantas hidroeléctricas Brasil, Electriona y Cote)*

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del mantenimiento de las plantas hidroeléctricas; la ejecución del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos mecánicos; el mantenimiento menor de la infraestructura de las plantas generadoras; los procedimientos y normativa que regulan la ejecución de los mantenimientos,

los recursos disponibles y la supervisión del trabajo de campo efectuado; las inspecciones de calidad y el programa para llevar a cabo la reparación y medición de elementos mecánicos.

## RESULTADOS

A) RIESGOS
A.1 ACTIVIDAD
Revisar si la dependencia responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos de los subprocesos.
A.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que en la Sección Mantenimiento Mecánico se están aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos de estos subprocesos. Referente a los riesgos identificados en la Sección Plantas Hidroeléctricas, se determinó que los niveles de los mismos son moderados y bajos.
B) MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS
B.1 ACTIVIDAD
Evaluar en el terreno la ejecución 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.
B.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la información disponible en los expedientes de las Plantas Hidroeléctricas Brasil, Electriona y Cote; se comprobó que se llevaron a cabo mantenimientos mayores, menores y correctivos de las unidades generadoras, así como mantenimientos menores de las obras de infraestructura civil; según lo establecido en el programa de mantenimiento de 2012 (no fue posible verificarlos en el terreno debido a que se realizaron en un periodo diferente al del estudio).
C) LEGISLACION
C.1 ACTIVIDAD
Constatar si el mantenimiento mecánico de las plantas hidroeléctricas, se realiza con base en los procedimientos y la normativa que regula la ejecución de estas actividades.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de la información relacionada con el mantenimiento mecánico de las Plantas Hidroeléctricas Brasil, Electriona y Cote; se corroboró que esta labor se llevó a cabo de conformidad con los procedimientos y la normativa que regula esta actividad.

D) SUPERVISION
D.1 ACTIVIDAD
<p>Evaluar si los recursos disponibles son los que se requieren 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.</p>
D.2 RESULTADOS
<p>Se comprobó que las dependencias encargadas cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad. El funcionario encargado de la ejecución del mantenimiento mecánico de las plantas hidroeléctricas, el 05-11-12 manifestó lo siguiente:</p> <p><i>“Se cuenta en general con los recursos necesarios para la ejecución del mantenimiento mecánico...”.</i></p> <p>Asimismo, mediante los reportes de mantenimiento se corroboró que periódicamente se supervisa el trabajo de campo realizado y que los operarios disponen de equipos para proteger su integridad física. El funcionario encargado de llevar a cabo la supervisión del trabajo realizado, el 05-11-12 comunicó lo siguiente:</p> <p><i>“Se realizan visitas al sitio durante la ejecución de los mantenimientos, asimismo se tiene comunicación diaria con los encargados de las cuadrillas y por último se cuentan con los reportes de mantenimiento”.</i></p>

E) REPARACION DE ELEMENTOS MECANICOS
E.1 ACTIVIDAD
<p>Evaluar el programa para llevar a cabo la reparación y medición de elementos mecánicos solicitados por la CNFL y los clientes externos, las inspecciones de calidad que se requieren, el cumplimiento del tiempo de entrega de los equipos reparados y si los recursos disponibles son los que se requieren para llevar a cabo la ejecución de las reparaciones.</p>
E.2 RESULTADOS
<p>Mediante la revisión de 217 órdenes de servicios brindados por el Taller Anonos (de enero a setiembre del 2012), se determinó que se está cumpliendo el programa establecido para la reparación y medición de elementos mecánicos (72%) y que los casos que se ejecutaron fuera de los parámetros de tiempo establecidos, se justifican debido a que la reparación resultó más compleja de lo esperado. También se determinó que la Sección Mantenimiento Mecánico dispone de expedientes de cada trabajo realizado, en el que se pudo observar los diferentes certificados de calidad de las piezas intervenidas; así como los formularios utilizados en la ejecución de esta actividad.</p>

Referente a los recursos que se requieren para llevar a cabo la ejecución de las reparaciones, el funcionario encargado de esta actividad el 05-11-12 manifestó lo siguiente:

*"Para este año con respecto a la operación se ha contado con los recursos requeridos para este servicio y otros que realiza el Taller Anonos, no obstante en el caso de inversión solo se ha podido comprar un 9% de lo presupuestado. Por lo cual, a mediano plazo se ha contado con los recursos necesarios. Sin embargo, de continuar con el Plan de restricción de gastos de operación esto traería consecuencias en las actividades normales de los procesos que ejecuta la Sección..."*

F) OTROS ASPECTOS
-------------------

F.1 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.
---

F.2 RESULTADOS
----------------

No se determinó la existencia de otros aspectos adicionales de relevancia.
--

### *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 52 recomendaciones formuladas, 39 habían sido atendidas (75%), 12 estaban en ese proceso (23%) y 1 se encontraba pendiente de aplicar (2%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados efectúen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

*"Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa.*

*...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."*

*"Artículo 41. Sanciones administrativas.*

*Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:*

*a) Amonestación escrita.*

*b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.*

*c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...*

*d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."*

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que se encontraban en proceso y pendientes de aplicar. No se omite mencionar que estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado de dichas recomendaciones.

### 3.2.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION

#### **3.2.1.1 Nota 1001-0007 enviada el 10 de enero de 2013**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios Telemáticos)*

**DIRIGIDO:** Departamento Comunicaciones

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

#### **3.2.1.2 Nota 1001-0029 enviada el 06 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Operaciones y Procesamiento de la Información)*

**DIRIGIDO:** Departamento Infraestructura

**Resultados obtenidos:** la recomendación formulada fue atendida.

#### **3.2.1.3 Nota 1001-0070 enviada el 19 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones sistemas automatizados de información (Sección Administración de Red de Sistemas de Información)*

**DIRIGIDO:** Departamento Infraestructura

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

**3.2.1.4 Nota 1001-0076 enviado el 27 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT)

**DIRIGIDO:** Departamento Sistemas de Información

**Resultados obtenidos:** de 3 recomendaciones formuladas, 1 se encuentra pendiente de aplicar y 2 están en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) EJECUCION DE MANTENIMIENTOS

Se observó que en las solicitudes de mantenimiento (F-257) del 12-01-11, 26-01-11, 17-02-11 y 21-03-11, se anotó lo siguiente:

*“Se requiere realizar dichos mantenimientos para poder seguir utilizando el sistema correctamente, ya que el mismo presenta problemas de funcionalidad muy graves”.*

Sin embargo, a la fecha de este estudio de auditoría dichas solicitudes no habían sido atendidas por la Sección Sistemas de Información Técnicos (SESITE). Tampoco estaban programadas las actividades que debían ser llevadas a cabo con ese propósito, ni existía un reporte señalando los inconvenientes que han impedido la ejecución de las mismas.

La persona encargada de esta labor manifestó que las solicitudes no se han ejecutado por limitación de recursos y poco conocimiento de desarrollo en Oracle. También mencionó que actualmente están en proceso de migrar, tanto el lenguaje de programación como la base de datos del SIT, de la versión 6.0 a la 8.0. Asimismo, la jefatura del SESITE el 23-04-12 comunicó lo siguiente:

*"... parte del retraso en la atención de los mantenimientos se debe a la falta de disposición por parte del Administrador del Sistema que en ocasiones no es oportuna, por lo que se considera que se debe fortalecer."*

La situación comentada podría incrementar el riesgo de ingresar datos erróneos en el proceso de registro de los transformadores. Además, podría afectar la integridad, calidad, confiabilidad y oportunidad de la información, así como la continuidad del servicio que se brinda mediante este sistema.

...

## RECOMENDACION

Preparar un documento que comprenda las razones por las cuales no han sido atendidas las solicitudes de mantenimiento enviadas por el administrador del SIT a la SESITE, así como las acciones que serán llevadas a cabo con ese propósito y el plazo en que será ejecutada cada una de ellas.

## RESPUESTA

En la nota 2810-05 del 20-06-12 se indicó:

*“... Las razones por las que no se han podido atender oportunamente la totalidad de las solicitudes de Mantenimiento son las siguientes:*

- El personal de la Sección no ha recibido la capacitación en Oracle Forms y Report, Base de datos ni otras herramientas con las que se deben de ejecutar los cambios en el sistema, por lo que el proceso se ve Interrumpido y limitado al conocimiento básico que se puede ir logrando por auto capacitación.*
- En los últimos años la Sección ha comunicado en diversos informes y correos la necesidad de programar cursos para el personal que atiende los sistemas una vez que estos son desarrollados, solicitando constantemente se apoye la solicitud para lograr dicho objetivo.*
- Por lo limitado en cantidad del personal de la Sección y la gran cantidad de proyectos que se deben atender y la gran cantidad de aplicaciones, interfaces y sistemas a los que se les debe dar mantenimiento, el proceso de conocer una aplicación y aprender la herramienta de desarrollo y su respectiva versión en que está construida, es lento y penoso, son la capacitación respectiva y oficial como ha recibido el personal de otras secciones.*
- Por varios años se solicitó más personal para la sección debido a que con solo dos funcionarios era imposible sostener el rendimiento en el desarrollo de varios sistemas, la administración de contratos y por otro lado darle mantenimientos a los sistemas en operación entre ellos el SIT. Situación que se solucionó parcialmente en el 2010 y 2011, pues entraron tres funcionarios más, sin embargo el perfil de los funcionarios no era el solicitado y requerían de toda la capacitación del caso.*

*A pesar de las razones anteriores y con el esfuerzo de los funcionarios a cargo del soporte del SIT, ya se han atendido, varias solicitudes de mantenimiento enviadas por el administrador y se está realizando un proceso de migración de la versión del sistema para poder tenerlo en una versión más sencilla de manejar y en la que el personal pueda recibir capacitación y soporte.*

*Al respecto de las acciones que hemos discutido con relación a la manera como nuevamente apoyar a los usuarios para que el sistema retome la funcionalidad y eficiencia requerida por la empresa, en el tema de las solicitudes de mantenimiento no atendidas hemos definido:*

- *Ing. Roberto Sandí, tramitará la programación de cursos de capacitación para el personal con el fin de que puedan atender los mantenimientos, averías y actualizaciones que requiere el SIT. Mayo 2012 – Julio 2012.*

- *Esto como continuación y complemento del curso básico introductorio que programó de Forms y Report con un compañero interno como instructor y que les brindó la manera de atender algunos asuntos en forma inmediata, así como iniciar la migración de versiones.*

- *El trámite de capacitación y actualización de calidad y en forma oficial se ha hecho como todos los años, a partir del mes de febrero y en este momento se está coordinando con DTI, DSI, Gerencia, Capacitación, para ver si finalmente se lleva a cabo.*

*Ing. Roberto Sandí, solicitará a funcionarios a cargo técnicamente de SIT, el analizar, a la luz de los nuevos conocimientos que han adquirido en la herramienta de desarrollo, la posibilidad de resolver en forma pronta y con recurso interno, algunos mantenimientos, para minimizar el atraso en la entrega de mantenimientos y el costo para la empresa de los trabajos. Junio 2012.*

*Ing. Nelson Castro, realizará un análisis de los mantenimientos por realizar y de los requerimientos actualizados, para determinar cuáles pueden ser ejecutados internamente, con la nueva experiencia y capacitación obtenida internamente en CNFL y cuáles deben ser contratados o requieren de una capacitación oficial. Junio 2012.*

*Ing. Nelson Castro Prado, debe hacer un estudio para identificar la factibilidad técnica de integrar el SIT dentro de los nuevos sistemas SIMAP y SITAP, sin afectar el funcionamiento en alumbrado público, generando un esquema de multi departamento que cada uno maneje con total independencia sus activos, procesos, derechos, permisos y aplicaciones. Con el fin de poder tener esta información para toma de decisiones técnicas. Junio 2012.*

*Ing. Roberto Sandí, coordinará con el Director de Distribución para buscar apoyo de su parte con el fin de poder reiniciar la actualización del sistema y la puesta en operación de todas sus aplicaciones, para esto se requiere el concurso en forma decidida y comprometida de los usuarios. Julio 2012.*

*Ing. Nelson Castro Prado, deberá mantener el avance del trabajo en la migración de versión que se está haciendo del SIT con el fin de sacarlo de una versión obsoleta y no compatible con las versiones actuales, con el fin de poder luego ya en una versión nueva poder modificarlo con lo aprendido en la capacitaciones recibidas y tener la oportunidad de recibir soporte técnico. Setiembre 2012.”*

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**En el memorando 2810-05 del 20-06-12 se indican las razones que impidieron la atención de las solicitudes de mantenimiento enviadas por el administrador del SIT a la SESITE, se definen las acciones que deben ser emprendidas y los plazos correspondientes. Asimismo, mediante la revisión de información suministrada el 03-12-12 por el jefe de la SESITE y el Analista Programador del SIT, así como los correos electrónicos emitidos por éste el 06-12-12 y 17-12-12; se corroboró que los aspectos planteados en la recomendación se han ido atendiendo, pero aún quedan algunos mantenimientos que estiman serán concluidos en marzo de 2013.**

#### B) ESTACIONES MOVILES

Referente a la adquisición de estaciones móviles denominadas “*hand held*” para ser utilizadas en el SIT, se observaron las situaciones que se mencionan seguidamente:

B.1 El Departamento Usuario inició las gestiones para comprar este equipo mediante la solicitud N° 1267 del 29-03-07, con un costo estimado de ¢4.424.000,00. En la justificación de ese documento se anotó:

*“Estaciones móviles llamadas HANDHELD para captura de información técnica de cada uno de los elementos y dispositivos que se encuentran instalados en el Sistema de Distribución Eléctrica, para posteriormente alimentar/actualizar las base de datos existentes (SIT-SIGEL) y así disponer con datos confiables actualizados y oportunos para cuando se requieran...”*

B.2 La Sección Sistemas de Ingeniería (actualmente SESITE), mediante la nota SADEDIC-16 del 23-04-07 le recomendó a la Sección Proveeduría la respectiva adjudicación a la Empresa Provelogic.

B.3 El 27-04-07 se emitió la orden de compra local N° 16690 para adquirir las “*hand held*” por la suma de \$9,981.34.

B.4 Con base en la factura N° 0659 del 24-05-07, se efectuó el pago de la compra con el visto bueno de la Dirección Tecnologías de la Información (Sr. Lernner Sandoval V.), por un monto de \$7,377.82.

B.5 El 30-10-08 el Administrador del Sistema emitió la solicitud de mantenimiento, anotando lo siguiente:

*“Lo requerido es corregir la fórmula de pérdidas, aislamiento y eficiencia porque al realizar los cálculos con números enteros lo realiza correctamente pero al agregarle decimales a la variables el resultado es erróneo”*

Al respecto, se determinó que a la fecha de este estudio de auditoría los *“hand held”* no están siendo utilizados. Tampoco se observó que hubiera sido preparado un documento que comprenda la justificación correspondiente.

El 19-04-12 el Administrador del SIT manifestó lo siguiente:

*“...Se solicitaron mantenimientos esenciales para la utilización de estos equipos, ya que están mal calibrados y realiza cálculos erróneos. La DTI no tuvo recursos para desarrollar los mantenimientos pendientes para subsanar dicho inconveniente...”*

La situación comentada podría ocasionar que no se aprovechen los recursos disponibles y no se logren atender los objetivos por los cuales fueron adquiridos estos equipos. También se incrementan los riesgos relacionados con el proceso de registro de información de los transformadores, dado que se podría perder oportunidad en la actualización de los datos.

...

#### RECOMENDACIONES

**1)** Preparar un documento que comprenda los inconvenientes que han ocasionado que los *“hand held”* no estén siendo utilizados y determinar si los funcionarios respectivos tienen responsabilidad de que se presentara esa situación. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

**2)** Confeccionar un cronograma con las actividades que deben ser llevadas a cabo para lograr la utilización de estos equipos.

#### RESPUESTA DE LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota 2810-05 del 20-06-12 se indicó:

*“...Las acciones que hemos discutido en estos días con relación a la manera como nuevamente apoyar a los usuarios para que el sistema retome la funcionalidad y eficiencia requerida por la empresa, en el tema de los hand helds y la aplicación móvil para el campo y el taller de transformadores hemos definido:*

*Ing. Roberto Sandí, coordinará con el Director de Distribución para buscar apoyo de su parte con el fin de poder reiniciar la actualización del sistema y la puesta en operación de todas sus aplicaciones, porque para esto se requiere el concurso en forma decidida y comprometida de los usuarios. Julio 2012.*

*Ing. Nelson Castro, una vez realizada la coordinación y comunicación con el Director, programará las sesiones de trabajo necesarias para poder conocer, actualizar y documentar los requerimientos de los usuarios, acordes a los cambios en la empresa y los procedimientos actuales. Agosto 2012.*

*Ing. Nelson Castro, realizará un análisis de los mantenimientos por realizar y de los requerimientos actualizados, para determinar cuáles pueden ser ejecutados internamente y cuáles deben ser contratados o requieren de capacitación específica por tratarse de aplicaciones móviles. Realizará una estimación de tiempo de realización de los trabajos internos, confeccionará un cronograma y se programará con el apoyo del Director de Distribución el inicio. Con los trabajos que requieran apoyo externo se debe estimar el costo para generar el trámite de los recursos. Esto tanto en Hardware como en Software. Setiembre 2012.*

*Ing. Nelson Castro, generará la información relacionada con los trabajos que se deben contratar externamente para que se busquen modificaciones presupuestarias del 2012, se dediquen recursos en el 2013 o bien sean previstos para el 2014. Setiembre 2012.*

*Ing. Roberto Sandí, generará el trámite respectivo para obtener los recursos para los trabajos a contratar y gestionar el proceso de contratación, desarrollo, implementación y entrega, que realizará la empresa externa y el Ing. Castro Prado. Octubre 2012-diciembre 2014.*

*Ing. Nelson Castro Prado, hacer un estudio para identificar la factibilidad técnica de integrar el SIT dentro de los nuevos sistemas SIMAP y SITAP, sin afectar el funcionamiento en alumbrado público, generando un esquema de multi departamento que cada uno maneje con total independencia sus activos, procesos, derechos, permisos y aplicaciones. Con el fin de poder tener esta información para toma de decisiones técnicas. Junio 2012.*

*Sobre el análisis de las responsabilidades de funcionarios en este caso estudiado, se desprende de los hechos registrados que en SESITE siempre se ha tenido una actitud proactiva para mantener en operación esta y todas las aplicaciones a cargo, tomando como evidencia que:*

*Periódicamente solicitamos reuniones y sesiones de trabajo a los administradores de los sistemas, en este caso del SIT al Sr. Jorge Zamora para coordinar, planificar e impulsar mejoras al SIT, actualizaciones, pruebas de calidad y mantenimientos que aseguren la continuidad de la operación del sistema.*

*En el caso del SIT se apoyó decididamente el desarrollo de la aplicación desde el inicio y se logró en tiempo y forma, de manera que fue aceptado por los usuarios.*

*También apoyamos la implementación inicial del SIT, que incluía la interface en línea con el SIAPRO, que mejoraba el control de este valioso activo en la CNFL. Cuando se empezaron a presentar los problemas por el manejo de los transformadores que hacía*

*el Almacén, nosotros provocamos las reuniones de directores y de jefes para buscar una solución a la situación. Hecho que finalmente no sucedió.*

*Luego se apoyó la iniciativa del Administrador del SIT de presupuestar y adquirir dispositivos móviles para uso en el campo y en el taller de transformadores.*

*Por otro lado, se apoyó al Sr. Jorge Zamora para que pudiera probar, implementar y aceptar conforme la aplicación móvil y los equipos funcionando a satisfacción.*

*Posteriormente se han realizado sesiones de trabajo convocadas por nosotros para analizar los problemas en datos, funcionalidad y versiones de las herramientas del sistema que han provocado que el administrador solicite dichos mantenimientos que se están desarrollando con recurso interno que está aprendiendo a la vez que se ejecuta la actividad.*

*Año a Año, hemos realizado el ejercicio presupuestario de asignar recursos financieros para ejecutar las actualizaciones de versiones del sistema, para realizar los mantenimientos más complejos dentro del sistema, para rehabilitar la aplicación móvil y el uso de los hand helds. Por políticas de la administración superior dichos recursos se han congelado los últimos años.*

*Cada año se ha solicitado capacitación a las instancias superiores, justificando que el personal asignado no tiene el conocimiento para poder ejecutar los cambios, mantenimientos, soporte y actualización del SIT.*

*Por varios años se solicitó más personal para la sección debido a que con solo dos funcionarios era imposible sostener el rendimiento en el desarrollo de varios sistemas, la administración de contratos y por otro lado darle mantenimientos a los sistemas en operación entre ellos el SIT. Situación que se solucionó parcialmente en el 2010 y 2011, cuando ingresaron tres nuevos funcionarios a la sección, sin embargo el perfil de los funcionarios no era el solicitado y requerían de toda la capacitación del caso.*

*Ante política de la empresa de no permitir contratación de apoyo externo para mantenimiento y tampoco dar trámite a capacitación, se inició un esfuerzo por investigar internamente la manera de conocer en forma somera las herramientas de desarrollo para resolver algunos mantenimientos y analizar la posibilidad de migrar a versiones no obsoletas de producción.*

*Se continúa tramitando capacitación y apoyo externo para la realización de estas tareas que requiere el SIT y los demás sistemas en operación y desarrollo atendidos por SESITE.*

*Por tanto se considera que a nivel de responsabilidades, hemos cumplido satisfactoriamente con nuestro rol y deberes dentro de este sistema. Además reunimos y enviamos por correo electrónico a la auditoría la evidencia que respalda dichas aseveraciones.*

*Sobre los inconvenientes ocasionados por el no funcionamiento de estos equipos en el campo y en el taller:*

*Al seguir los procesos manuales en el taller de transformadores y en el campo, se presentan tiempos mayores, posibilidad de error humano en el manejo repetitivo de datos, la posibilidad de que cada persona maneje los datos y proceso a su estilo sin estandarización.*

*La no recuperación de la inversión por parte de la empresa en estos equipos, desarrollo y tecnología.”*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N°1 (EN PROCESO)

**En el memorando 2810-05 del 20-06-12 se informa la problemática que se presenta sobre el tema en referencia, así como las acciones y las responsabilidades que le han sido asignadas a los funcionarios encargados de lograr la funcionalidad del sistema y la utilización de los “hand held”. Sin embargo, el 03-12-12 la jefatura de la SESITE y el Analista Programador manifestaron lo siguiente:**

*“...Con respecto a las terminales o estaciones móviles se encuentra en la misma situación, dado que aún no se cuenta con el conocimiento ni el presupuesto respectivo para llevar a cabo la capacitación requerida.*

*Asimismo, detalló que hasta no tener estable la migración, éste tema se atenderá a posterior. Se estima que para Julio del 2013 se pueda atender...”*

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 (PENDIENTE)

**La confección del cronograma planteada en la recomendación, puede ser llevada a cabo hasta que la recomendación N° 1 sea atendida.**

### **3.2.1.5 Nota 1001-0077 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (SIT)

**DIRIGIDO:** Departamento Redes Eléctricas

**Resultados obtenidos:** las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### **3.2.1.6 Nota 1001-0083 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** administrar las tecnologías de información y comunicaciones (DTI)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** de 9 recomendaciones formuladas, 7 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso.

#### OBSERVACIONES

...

#### E) INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE LA RED

Se determinó que en la Sección Electrónica Digital (SED) no existe un mecanismo para controlar la planificación, la ejecución y los recursos utilizados en los trabajos de instalación y mantenimiento de la red de infocomunicaciones. Tampoco se observó la existencia de un informe remitido a las jefaturas correspondientes, que comprenda indicadores referidos a la gestión que realiza la SED en relación con los trabajos ejecutados y en proceso (*lugar de instalación, tipo y cantidad de materiales utilizados, tiempo requerido, inventarios, funcionarios encargados, etc.*).

La situación comentada se presenta debido a que la Administración no ha emitido una directriz para contar con esta información. La ausencia de la misma podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar los resultados de esta actividad. También podría afectar la distribución de tareas, la asignación de responsabilidades, la evaluación del desempeño, el control de los recursos utilizados, la medición de la calidad de las actividades que se llevan a cabo y la determinación del cumplimiento de los objetivos planteados por la DTI; así como una adecuada toma de decisiones por parte de la Administración. Además, dificulta determinar formalmente el lugar de ejecución de los proyectos, el consumo real de los materiales, el tiempo requerido y la calidad del servicio suministrado por la SED.

...

#### RECOMENDACIÓN

Girar instrucciones para que en la SED se establezca un mecanismo, para controlar la planificación, la ejecución y los recursos utilizados en los proyectos de instalación y mantenimiento de la red de infocomunicaciones. Asimismo, es necesario que se elaboren informes periódicos que comprendan indicadores referidos a medir la gestión que realiza la SED en relación con los trabajos ejecutados y en proceso (*lugar de instalación, tipo y cantidad de materiales utilizados, tiempo requerido, inventarios, funcionarios encargados etc.*). Es conveniente determinar los criterios que serán aplicados, la frecuencia y a cuales jefaturas serán remitidos dichos informes.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-28 del 23-07-12 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
"Se giraron las instrucciones mediante DTI-2801-32-2012.	Lic. Juan Carlos Alfaro Murillo	17 de septiembre del 2012"

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante el memorando DTI-2801-34 del 23-07-12, la DTI giró instrucciones para que la SED establezca un mecanismo de control para la planificación, ejecución y disposición de los recursos utilizados en los proyectos de instalación y mantenimiento de la red de infocomunicaciones. Además, en el correo electrónico del 20-12-12 se incluyó información de los trabajos efectuados y en proceso, el avance de los mismos, los lugares de instalación y las dependencias encargadas de la ejecución.**

**Sin embargo, esos documentos no detallan el tipo ni la cantidad de materiales utilizados, los inventarios, el tiempo requerido para la conclusión de los trabajos, ni los funcionarios encargados. Tampoco se suministró evidencia de la definición de los criterios utilizados, la frecuencia y a cuales jefaturas serán remitidos dichos informes, según fue planteado en la recomendación.**

F) ADQUISICION DE EQUIPO

Referente a la adquisición de tres tablet PC efectuada por el Departamento Usuario, se observaron las situaciones que se mencionan a continuación:

F.1 El Departamento Usuario inició las gestiones para la compra de este equipo, mediante la solicitud N° 1153 del 01-04-11 con un costo de ¢750,000.00. En la descripción de ese documento se anotó lo siguiente:

*"Tablet PC con dimensiones de 10.1" máximo, peso máximo 620 g, 64 GB mínimo memoria interna y ranura para micro SD de hasta 32 GB, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, DNLA, Bluetooth v2.1, USB 2.0, salida TV, pantalla TFT touchscreen capacitivo, resolución 800 x 1280 pixels, Procesador NVIDIA Tegra 2 dual core 1GHz Cama trasera y frontal con al menos 5x de zoom digital, con grabación de video, Android OS, v3.0, igual al modelo Galaxy Tab 10.1 marca Samsung".*

En la justificación de esta solicitud se indicó lo siguiente:

*"Compra de Tablet PC para configurar y probar los sistemas de la CNFL en esa tecnología móvil, a fin de valorar la conveniencia de dotar a futuro de estos dispositivos a personal administrativo con necesidades de comunicación permanente y acceso a los sistemas desde cualquier punto de la compañía".*

F.2 La Sección Servicios al Usuario recomendó adjudicar la compra a la empresa Actualidad Técnica S.A. por un precio de ¢750,000.00. En el detalle de la oferta se observa lo siguiente:

*“Samsung P1000 Glaxy Tablet, cámara principal de 3.2 megapixels, cámara frontal 1.3MP, GPS, WI-FI, reproductor de música y videos con soporte DivX, Bluetooth Stereo, integración con redes sociales y ranura microSD”*

En la recomendación de adjudicación se anotó lo siguiente:

*“Se recomienda la compra a la empresa PR Actualidad Técnica ya que cumple con los requerimientos y características técnicas. Además de ser el único proveedor que cotizó para este concurso de dos que fueron invitados (PR Actualidad y Spectrum Multimedia)”*

F.3 El 26-04-11 se emitió la orden de compra N° 1547 para adquirir este equipo por la suma de \$2,030.61. En el detalle se indicó lo siguiente:

*“Tablet PC, Modelo Galaxy Tab 10.1 Marca Samsung. Con dimensiones de 10.1” máximo, peso máximo 620 g, 64 GBmínimo memoria interna y ranura para micro SD de hasta 32 GB,Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, DNLA, Bluetooth v2.1, USB 2.0, salida TV, pantalla TFT touchscreen capacitivo, resolución 800 x 1280 pixels, Procesador NVIDIA Tegra 2 dual core 1GHz Cama trasera y frontal con al menos 5x de zoom digital, con grabación de video, Android OS, v3.0.”*

F.4 También se observó que en la descripción del equipo que se incluye la factura proforma N° 29352 del 04-07-11, para respaldar el pago se detalla lo siguiente:

*“...Samsung P1000 Galaxy Tablet 016GB 3G Wifi 7” Número de Parte: P100SAM”.*

Referente a lo indicado en los incisos anteriores, se determinaron las siguientes situaciones:

**a)** Esta compra se llevó a cabo considerando la conveniencia de utilizar nuevas tecnologías. Sin embargo, no se suministró un documento que incluya el resultado del análisis efectuado para justificar la necesidad de la adquisición de este equipo, así como también de las características que debían cumplir.

**b)** No se suministró un documento formal que detalle la justificación por la cual se recibió un equipo con características diferentes de las solicitadas por el Departamento Usuario.

c) No se determinó que exista evidencia documental de las pruebas que fueron realizadas a los equipos después de su adquisición, para verificar si cumplían el objetivo para el cual fueron adquiridos.

Las situaciones comentadas se están presentando debido a la ausencia de una directriz emitida por parte de la Administración, estableciendo que se debe disponer de esta documentación cuando se lleve a cabo cualquier tipo de adquisiciones.

La falta de la documentación indicada en el punto a), le dificulta al personal de la DTI tener a disposición información relevante para evitar duplicidad de esfuerzos en compras similares. Asimismo, lo mencionado en el punto b) podría ocasionar que el equipo solicitado no se ajuste a las necesidades del usuario final. Referente a lo señalado en el punto c), este aspecto limita que el conocimiento obtenido de las pruebas efectuadas a los equipos; pueda ser utilizado por otras dependencias para realizar comparaciones relacionadas con futuras adquisiciones de estos dispositivos.

...

#### RECOMENDACION

**3)** Girar instrucciones para que en el Departamento Usuario, se prepare un documento formal que detalle las pruebas que se le realizaron a estos artículos, así como las que en lo sucesivo serán aplicadas a equipo de cómputo después de su adquisición, con el propósito de verificar que cumplen el objetivo para el cual se compraron. Es conveniente mantener esta información disponible para otras dependencias, de manera que puedan efectuar comparaciones en relación con futuras contrataciones.

#### RESPUESTA

En la nota DTI-2801-28 del 23-07-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsables</i>	<i>Plazo</i>
<i>Se giraron las instrucciones mediante DTI-2801-30-2012. Documento formal con detalle de las pruebas que se realizaron a éstos equipos. Para éste efecto se recopilará el testimonio de los funcionarios que participaron en las pruebas.</i>	<i>Lic. Allen Chavarría Cordero</i>	<i>17 de septiembre del 2012.</i>

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante el memorando DTI-2801-30 del 23-07-12, la DTI giró instrucciones para que se prepare un informe con el detalle de las pruebas realizadas a**

los equipos adquiridos. Además, en el correo electrónico del 15-11-12 se incluyó documentación que evidencia el resultado de las mismas.

Sin embargo, no se suministró el respaldo de la definición de las pruebas que serán realizadas a futuras adquisiciones de equipo, con el propósito de lograr el cumplimiento del objetivo para el cual se compraron. Tampoco se suministró documentación indicando las acciones que serán efectuadas para tener disponible esta información y lograr que otras dependencias puedan tomarlo como insumo para futuras contrataciones, según fue planteado en la recomendación.

### **3.2.1.7 Nota 1001-0086 enviada el 28 febrero de 2003**

**ASUNTO:** *administrar las tecnologías de información y comunicaciones (archivos electrónicos)*

**DIRIGIDO:** Análisis Administrativo

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### **3.2.1.8 Nota 1001-0090 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Departamento Infraestructura y Departamento Comunicaciones)*

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** de 5 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 4 se encuentran en ese proceso.

#### OBSERVACIONES

##### A) ADMINISTRACION DE REDES

Entre el Departamento Infraestructura (DI) de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI) y el Departamento Comunicaciones (DC) de la Dirección Distribución (DD), se coordinan labores relacionadas con la gestión de administrar las redes de comunicación. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) Entre estas dependencias no se realiza una coordinación formal, pues aunque existen varios documentos a nivel de borrador que evidencian esa posibilidad,

los mismos no han sido oficializados por las instancias correspondientes (jefaturas de dirección).

**b)** En el documento denominado “Estándares de infraestructura”, no se incluye un apartado de los que corresponden a las redes de comunicación. Cabe mencionar que se observaron documentos a nivel de borrador que estarían orientados a solventar el aspecto mencionado, pero aún no se ha cumplido lo requerido.

La jefatura del DC manifestó que su criterio es que la rectoría en este campo procede solo para las redes LAN (*siglas de local área network, red de área local que conecta los ordenadores en un área relativamente pequeña y predeterminada, como una habitación, un edificio o un conjunto de edificios*), no así para los servicios de la red WAN (*siglas de Wide Área Network, red de área amplia que conecta los ordenadores en una zona geográfica relativamente grande*), ni para la red telefónica (*incluida la telefonía IP que es una tecnología que permite integrar en una misma red - basada en protocolo IP - las comunicaciones de voz y datos*), ni la radiocomunicación.

**c)** La coordinación de los servicios que las dependencias citadas se brindan entre sí, no ha sido formalizada por escrito. Las jefaturas manifestaron que para regular esta situación se podrían establecer “Acuerdos de nivel de servicio” (SLA, por sus siglas en inglés).

**d)** No se suministró evidencia documental de la función rectora que debería desempeñar la DTI en relación con los servicios de administración de las redes de comunicación, ni de la referida a la totalidad de los servicios de TIC que se brindan en la CNFL. Al respecto, en el marco de referencia para ejercer la rectoría de las TIC (*políticas y objetivos para la gestión de las TIC*) existe un apartado para regular lo relacionado con el ámbito de “Entrega de servicios y soporte” (*“el día a día”, en este caso, en el mantenimiento y soporte de las redes de comunicación*), pero en la Directriz sobre la rectoría no se hace mención explícita de este alcance.

Las situaciones comentadas podrían poner en riesgo la concordancia de la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en relación con la estrategia empresarial, el equilibrio en la asignación de recursos, la adecuada atención de los requerimientos de las áreas de la CNFL y un apropiado desempeño en la prestación de los servicios de TIC que se desarrollen interna o externamente.

...

RECOMENDACION

1) Establecer por escrito los aspectos relacionados con la coordinación formal que debe existir entre el DI y el DC, referida a la gestión de administrar las redes de comunicación de la CNFL. Es conveniente tomar en cuenta los documentos a nivel de borrador que han sido preparados por los departamentos citados. Asimismo, es necesario que una vez ejecutada esta actividad, dichos documentos se oficialicen mediante las instancias correspondientes.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-36 del 27-07-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"Generar un documento Marco de Coordinación debidamente formalizado entre el Departamento de Infraestructura y el Departamento de Comunicaciones, referido a la gestión de administrar las redes de comunicación.	Jefe del Departamento de Infraestructura, Lic. Juan Carlos Alfaro Murillo con el apoyo del área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI.	Al 31 de Octubre del 2012."

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión del documento denominado "Acuerdos sobre funciones y responsabilidades para la administración de la Infraestructura de comunicación desarrolladas por la DTI y la DD", se determinó que se establecieron formalmente los aspectos que deben coordinar el DI y el DC para la gestión de las redes de comunicación de la CNFL. Sin embargo, el documento se encuentra a nivel de borrador, no ha recibido el visto bueno de los respectivos jefes de dirección y por ende, no se ha sometido a las instancias correspondientes para que sea oficializado.**

...

RECOMENDACION

3) Cumplir el requerimiento del documento que contiene los "Estándares de infraestructura", tomando en cuenta lo que se determine para atender el aspecto planteado en la recomendación N° 2 de este informe. En el documento citado es conveniente incluir asuntos relacionados con los servicios de administración de redes de comunicación no propios de la DTI.

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-36 del 27-07-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"Actualizar el documento de Estándares de Infraestructura incluyendo aspectos relacionados con los servicios de administración de redes no gestionados directamente por la DTI referido a la inclusión de la normativa referente al desarrollo y construcción de redes de comunicación o planta externa (redes WAN. )	Jefe del Departamento de Infraestructura, Lic. Juan Carlos Alfaro Murillo con el apoyo del área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI.	Al 31 de Octubre del 2012."

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión del borrador del documento denominado: "Estándares de Infraestructura", se determinó que en las páginas 14-16 se incluye el apartado de redes de comunicación. Sin embargo, aún no se ha definido lo que corresponde a asuntos relacionados con los servicios de administración de redes de comunicación no propios de la DTI.**

RECOMENDACION

**4) Evaluar la conveniencia de implementar "Acuerdos de nivel de servicio" entre el DI y el DC, con el propósito de coordinar los servicios de red que se requieran brindar entre estas dos dependencias.**

RESPUESTA

En la nota DTI-2801-36 del 27-07-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"Se coordinará lo recomendado entre el D. Infraestructura y D. Comunicaciones, para analizar los servicios de red que serían respaldados por Acuerdos de Nivel de Servicios.	Jefe del Departamento de Infraestructura, Lic. Juan Carlos Alfaro Murillo con el apoyo del área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI.	Al 31 de Octubre del 2012."

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el documento que respalda la reunión de coordinación realizada el 16-02-12 entre el DI y el DC, se anotó lo siguiente:**

"El Lic. Juan C. Alfaro M, comenta la necesidad de formalizar acuerdos de nivel de servicio (SLA) entre la Dirección de Distribución y la Dirección de Tecnologías de Información, con el fin de controlar el servicio de transporte a nivel WAN que brindará el Departamento de Comunicaciones al Departamento de Infraestructura en la

*interconexión de todas las redes LAN que forman la Intranet de la CNFL... Se le enviará un borrador con los acuerdos de servicio al Departamento Comunicaciones para su análisis y formalización".*

**Asimismo, en el memorando DTI-2801-061 del 14-12-12 se indica lo siguiente:**

*"Se adjunta evidencia sobre lo tratado en el CETI para resolver el tema de acuerdos de nivel de servicio o ASL para la DTI, con el fin de establecerlos con nuestros usuarios, se iniciará a partir del mes de enero del 2013 la firma con los usuarios".*

**Sin embargo, no se suministró evidencia sobre la definición e implementación de los mismos.**

#### RECOMENDACION

**5)** Establecer un mecanismo a nivel de la DTI, que permita evidenciar el ejercicio de la rectoría de esta dependencia respecto de los servicios de administración de las redes de comunicación. Asimismo, es conveniente analizar la posibilidad de implementar dicho mecanismo para la totalidad de los servicios de TIC que se brindan en la CNFL.

#### RESPUESTA

En la nota DTI-2801-36 del 27-07-12 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>"Definir mecanismos que permitan evidenciar el ejercicio de la Rectoría. En una primera etapa con respecto a los quehaceres del Departamento de Infraestructura y el Departamento de Comunicaciones pero previendo que estos mecanismos se apliquen en etapas siguientes, para la totalidad de los servicios de TIC que se brindan en CNFL.</i>	<i>MBA. Darling Picado Rodríguez, jefe del área de Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo.</i>	<i>Al 31 de Octubre del 2012."</i>

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el memorando DTI-2801-061 del 14-12-12 se anotó lo siguiente:**

*"La DTI, empleará como marco de referencia para ejercer la rectoría de las TIC, las políticas y objetivos para la gestión de las TIC aprobados y la normativa técnica vinculante para la CNFL en esa materia. Se debe realizar la actualización de las políticas, normas, procedimientos y estándares que regulen la gestión de TIC así como establecer mecanismos para verificar su grado de cumplimiento."*

**Sin embargo, no se suministró evidencia del ejercicio de la rectoría para los servicios de administración de redes de comunicación, ni del análisis de la conveniencia de implementar este mecanismo para la totalidad de los servicios que brinda la TIC; según fue planteado en la recomendación.**

### 3.2.2 AREA COMERCIAL

#### **3.2.2.1 Nota 1001-0080 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *gestión de cobro de recibos (servicios preferenciales)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** las 5 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

#### **3.2.2.2 Nota: 1001-0088 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *recibir y analizar requerimientos (Sección Servicios en Línea)*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** de 4 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 3 se encuentran en ese proceso.

#### OBSERVACIONES

##### A) INDICADORES DE GESTION

En la Sección Servicios en Línea (SSL) se elaboran informes mensuales que incluyen indicadores de la gestión a cargo de esta dependencia, para lo que se utiliza información obtenida del SIPROCOM y los reportes suministrados por el "call center".

Entre esos indicadores se observó que la meta del que corresponde a "*Tiempo promedio de atención del cliente por el agente de atención telefónica*", fue establecido en 4 minutos; pero durante el período comprendido entre febrero de 2011 y enero de 2012, el mismo refleja un valor promedio de 3.22 minutos.

La situación comentada refleja la posibilidad de ajustar la meta a los resultados que realmente se están obteniendo, sobre lo cual la jefatura de la SSL el 10-07-12 manifestó lo siguiente:

*"...esta situación se presenta porque el indicador se definió utilizando como parámetro el tiempo de atención al cliente en ventanilla; no obstante, en la práctica se ha conversado con funcionarios del Sistema de Gestión Integrado y con el Director*

*Comercial sobre la necesidad de efectuar un análisis general de todos los indicadores de la SSL, y si es necesario se procederá a su ajuste. Esta actividad no se ha llevado a cabo debido a que se han priorizado otras funciones, sin embargo, considera que en el transcurso de este semestre se procederá con el análisis respectivo.”*

El aspecto señalado podría dificultar la obtención de criterios objetivos para evaluar y supervisar los resultados del tiempo empleado en la atención telefónica, así como efectuar el respectivo seguimiento. También podría afectar la distribución de tareas, asignación de responsabilidades y medir la eficiencia, efectividad, desempeño y calidad de los servicios que brinda esta dependencia, en relación con la atención al cliente vía telefónica.

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que se analice la meta del indicador *"Tiempo promedio de atención del cliente por el agente de atención telefónica"*, con el objetivo de establecer un valor que propicie la eficacia de las labores que llevan a cabo los funcionarios encargados de la atención al cliente en la SSL. Es necesario realizar un análisis general de todos los indicadores de la gestión que se lleva a cabo en esta dependencia. Con base en los resultados obtenidos, efectuar los ajustes correspondientes.

RESPUESTA

En la nota 4001-260 del 09-08-12 que se adjuntó a la respuesta se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Efectuar un análisis general de todos los indicadores de la Sección Servicios en Línea incluyendo el establecimiento de nuevas metas en los casos en que se evidencia que las actuales están siendo superadas con la finalidad de promover la mejora continua en los procesos comerciales en el servicio brindado a los clientes.</i>	<i>Ing. Alfredo Acosta Fonseca</i>	<i>2 meses  (12 de octubre, 2012)</i>

*Adicionalmente, tomar en consideración el criterio y asesoría del Ing. Sergio Barboza, representante de la Dirección en el SGI, para efectos de la realización de este trabajo”.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante el correo electrónico del 25-10-12, la Asistente de la SSL giró instrucciones para que se analizaran los indicadores de gestión de la dependencia, sobre lo cual indicó lo siguiente:**

*“...Acción: efectuar un análisis general de todos los indicadores de la Sección Servicios en Línea incluyendo el establecimiento de nuevas metas en los casos en que se evidencia que las actuales están siendo superadas con la finalidad de promover la mejora continua en los procesos comerciales y en el servicio brindado a los clientes.”*

**Asimismo, el 18-12-12 el jefe de la SSL comunicó lo siguiente:**

*“...se está en proceso de análisis de cuales indicadores se deben cambiar esto combinado con la Jefatura de Consumidores”.*

**Sin embargo, no se suministró evidencia de que se hubieran realizado ajustes en dichos indicadores, según fue planteado en la recomendación.**

...

#### C) MONITOREO DE LA CALIDAD

La plataforma del sistema de telefonía IP CISCO, dispone de un mecanismo denominado *“Sistema administración de calidad CISCO”*, el cual permite a las jefaturas de la SSL monitorear oportunamente la calidad de la atención de llamadas telefónicas efectuadas por los clientes. Sin embargo, se determinó que esa labor de supervisión se realiza únicamente en casos específicos y no se documentan los resultados obtenidos.

La jefatura de la SSL, el 10-07-12 manifestó lo siguiente:

*“... esa labor de supervisión se realiza únicamente en casos muy específicos, por ejemplo para analizar la inconformidad de un cliente, o por solicitud expresa de la Contraloría de Servicios, se considera necesario ejercer un control de calidad continuo y en ese sentido procedió a delegar la función a una colaboradora de la dependencia. No obstante, esta labor aún no se realiza ya que se ha laborado en otras actividades relevantes de la SSL, y se tiene proyectado utilizar este mecanismo de control durante el segundo semestre del año en curso.”*

...

#### RECOMENDACION

Girar instrucciones para que el mecanismo denominado *“Sistema administración de calidad CISCO”*, sea utilizado en forma general para monitorear oportunamente la calidad de las llamadas telefónicas efectuadas por los clientes. Es conveniente documentar los resultados obtenidos al realizar esta actividad y aplicar las acciones que correspondan.

#### RESPUESTA

En la nota 4001-260 del 09-08-12 que se adjuntó a la respuesta se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<p><i>“A-Elaborar un perfil de puesto para el rol de “Gestor de Control de Calidad de Llamadas Telefónicas”.</i></p> <p><i>B-Seleccionar de entre los colaboradores de la Sección SSL el ó los funcionarios que cuentan con las habilidades necesarias para realizar la labor de control de calidad de llamadas.</i></p> <p><i>C-Elaborar planes mensuales de monitoreo de la calidad de las llamadas.</i></p> <p><i>D-Elaborar un instructivo o procedimiento para documentar los pasos a seguir para desempeñar adecuadamente la actividad de “Efectuar Control de Calidad de Llamadas”.</i></p> <p><i>E-Diseñar los indicadores necesarios que permitan medir la actividad de Control de Calidad de Llamadas así como establecer metas d resultados.</i></p> <p><i>F-Incluir en el informe de Actividades que la SSL remite a la Jefatura de Consumidores, los resultados obtenidos en el monitoreo de llamadas.</i></p>	<p><i>Ing. Alfredo Acosta Fonseca</i></p>	<p><i>A-24 de agosto 2012.</i></p> <p><i>B-24 de agosto 202</i></p> <p><i>C- 31 de agosto 2012</i></p> <p><i>D-21 de setiembre 2012</i></p> <p><i>E-31 de agosto 2012</i></p> <p><i>F-05 de octubre 2012”.</i></p>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Se observó que mediante el correo electrónico del 13-07-12 se giraron instrucciones a la Asistente de la SSL, para que permanentemente efectuara el monitoreo de la calidad de la atención de las llamadas telefónicas recibidas de los clientes. Asimismo, el 18-12-12 la jefatura de la SSL comunicó que el “Sistema administración de calidad CISCO” cuenta con un instructivo que puede ser utilizado por la encargada o suplente para llevar a cabo la actividad citada. Sin embargo, no se suministró evidencia de los resultados obtenidos ni de las acciones correctivas**

**realizadas sobre el tema en referencia, según fue planteado en la recomendación.**

D) GESTION DE COBRO

Actualmente la SSL no realiza llamadas telefónicas a clientes que estén morosos con la CNFL, como parte de la gestión de cobro que lleva a cabo la empresa.

La jefatura de esta dependencia, el 10-07-12 manifestó lo siguiente:

*“... con la implementación de la segunda etapa de SIPROCOM, se excluyó a la Sección Servicios en Línea de esa gestión, y esta labor se centralizó en las sucursales y en la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo. No obstante, se considera: que la SSL dispone de la plataforma tecnológica adecuada para realizar esta labor, sin embargo en este momento no se dispone del suficiente recurso humano.”*

La administración del SIPROCOM (Soledad Fuentes R.), mediante el correo electrónico del 10-07-12 comunicó lo siguiente:

*“Efectivamente las campañas se configuraron de manera que sea la Oficina que administra el contrato quien las ejecute y controle (Sucursales). Exceptuando a la Sección Gestión Social y Cobro Administrativo, que manejan las campañas de gestión social (convenios).”*

La situación comentada no propicia el aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles en la empresa, para llevar a cabo una actividad sustantiva como es la gestión de cobro. También limita la utilización de una alternativa para disminuir la morosidad entre los clientes y la cuenta por incobrables.

...

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que se determine la viabilidad y conveniencia de que la SSL participe en las campañas de gestión de cobro, mediante llamadas telefónicas a clientes que estén morosos con la CNFL. Es necesario elaborar un documento con la propuesta respectiva y comunicarla a las instancias que correspondan. En caso contrario, se requiere actualizar el punto 7.2.2 del manual de esta dependencia, en los aspectos que se relacionan con la gestión de cobro.

RESPUESTA

En la nota 4001-260 del 09-08-12 que se adjuntó a la respuesta se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“A-Aprovechar el potencial tecnológico de los equipos y sistemas de la SSL para el envío de mensajes de texto y de voz a los clientes con facturas pendientes de pago.</i>	<i>Ing. Alfredo Acosta Fonseca</i>	<i>A-14 de Diciembre 2012</i>
<i>B-Efectuar una coordinación administrativa entre las Jefaturas de Sucursales y la Sección de Cobro Administrativo para que la SSL colabore efectuando gestión de cobro telefónica como un apoyo adicional a las campañas de gestión de cobro que se estén desarrollando a través de SIPROCOM.</i>	<i>Ing. Alfredo Acosta Fonseca</i>	<i>B-17 de agosto 2012</i>
<i>C-Valorar la viabilidad técnica y la conveniencia administrativa de que en SIPROCOM la SSL pueda administrar permanente la gestión de cobro de algunos sectores geográficos de cada Sucursal o grupos de clientes con pendientes sin vencer, vencidos o rezagados.</i>	<i>MBA. Víctor Solís Rodríguez</i>	<i>C-10 de setiembre 2012”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**La jefatura de la SSL el 18-12-12 comunicó lo siguiente:**

*“... no se ha realizado ningún tipo de gestión en cuanto a esta recomendación... el personal que se cuenta es para la atención operativa de la sección y la labor de gestión de cobro está centralizada en las Sucursales.”*

**Asimismo, en el correo electrónico del 19-12-12 el jefe a.i de la Dirección Comercial indicó lo siguiente:**

*“...Debido al incremento en la demanda del servicio de contestación telefónica y a que la Sección no cuenta con personal suficiente, ni siquiera para atender esa demanda, se imposibilita que se asuma esa nueva labor...”*

No obstante lo señalado en los correos citados, no se suministró evidencia del cumplimiento de algunos aspectos planteados en la recomendación (del análisis de viabilidad y conveniencia de que la SSL participe en campañas de gestión de cobro, ni de las gestiones para actualizar el punto 7.2.2 del manual de dicha dependencia, el cual establece asuntos relacionados con la gestión de cobro de la misma).

### 3.2.3 AREA DISTRIBUCION

#### **3.2.3.1 Nota 1001-0011 enviada el 14 de enero de 2013**

**ASUNTO:** mantenimiento del Sistema de Distribución (Red eléctrica subterránea y aérea)

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### 3.2.4 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

#### **3.2.4.1 Nota: 1001-0075 enviada el 27 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** generación de energía eléctrica (Plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo)

**DIRIGIDO:** Dirección Producción y Desarrollo

**Resultados obtenidos:** de 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

#### OBSERVACIONES

##### MONITOREO Y VIGILANCIA

En la Sección Apoyo Técnico y Administrativo del Departamento Producción, existe un documento denominado: "*Programa de Monitoreo y Vigilancia de Infraestructura Civil de Plantas Hidroeléctricas*", el cual fue confeccionado para propiciar la seguridad de las presas, de tal forma que la administración conozca en forma oportuna el estado en que se encuentran esas estructuras. Al respecto, se determinó que no se han cumplido las actividades establecidas para el

periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012; tampoco se suministró un documento formal que comprenda los inconvenientes que han impedido la ejecución de las mismas.

El funcionario encargado de la ejecución de este programa, el 29-05-2012 manifestó lo siguiente:

*"No se ha podido ejecutar lo programado del PMVICPH, debido a que no se cuenta con contenido presupuestario para este año, por lo que se ha enfocado a la ejecución de tareas de monitoreo que no requieran presupuesto".*

La no aplicación del programa en referencia, podría ocasionar que el monitoreo y la vigilancia de la infraestructura de las plantas, no se ejecute con base en las actividades definidas, lo que podría afectar las condiciones generales del servicio ofrecido y una adecuada toma de decisiones por parte de la Administración. Asimismo, se podría dificultar conocer el estado de las presas y por consiguiente, determinar el grado de riesgo en caso de una falla estructural, lo que ocasionaría impactos sociales, económicos y ambientales para la institución y afectaría la imagen de la CNFL como empresa de servicio público. También pueden presentarse situaciones como la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto.

...

#### RECOMENDACION

2) Efectuar las acciones requeridas para subsanar la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto. Es conveniente definir el plazo y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad.

#### RESPUESTA

En la nota 7001-034 del 03-08-12 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Solicitar al Departamento de Construcción de Proyectos, un Plan que incluya plazo y funcionarios responsables para subsanar la erosión observada a la salida del túnel de desvío de la P.H. El Encanto.</i>	<i>Ing. Mario Amador S.</i>	<i>8 de agosto del 2012."</i>

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**La encargada del Area Aseguramiento de la Calidad del Departamento Construcción de Proyectos de Generación, en el correo electrónico del 12-12-12 comunicó lo siguiente:**

"Según la recomendación se requiere de una inspección en el sitio que por la naturaleza de la estructura es posible observarla solo en verano, por lo tanto se proyecta hacerla con las condiciones mínimas de agua que permitan observar las estructuras."

### 3.2.5 AREA OTROS CONCEPTOS ESTUDIOS ESPECIALES

#### **3.2.5.1 Nota 1001-0013 enviada el 16 de enero de 2013**

**ASUNTO:** norma Internacional de Seguridad de la Información-INTE ISO 27002:2005 (SIACO)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información Director Proyecto PROCOM

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

#### **3.2.5.2 Nota 1001-0031 enviada el 06 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** norma Internacional de Seguridad de la Información-INTE ISO 27002:2005 (SIACO)

**DIRIGIDO:** Sección Proveeduría

**Resultados obtenidos:** las 8 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

### *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; 17 habían sido atendidas (71%) y 7 estaban en ese proceso (29%).

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 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 Nota 1001-0030 enviada el 06 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (SAAD)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

#### **3.3.1.2 Nota 1001-0035 enviada el 07 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (SIRH)

**DIRIGIDO:** Dirección de Recursos Humanos

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

#### **3.3.1.3 Nota 1001-0041 enviada el 11 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** administración de la inversión de infraestructura de TIC

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

#### OBSERVACIONES

##### 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.

...

#### RECOMENDACIÓN

Establecer un cronograma de actividades, que contribuya a guiar y controlar la ejecución de cada una de las inversiones que se encuentran detalladas en el “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 SEGUIMIENTO

En la nota DINFRA-2820-55 del 21-08-12 se indicó:

*“De acuerdo, la recomendación enunciada en este AUD, reitero que se mantiene en proceso a esta fecha tal y como se le indicó al Sr. Auditor en su consulta. Mantenemos una consulta y coordinación con algunas empresas como el ICE, RACSA, Electrotécnica, CMA y SONDA, le solicitamos información sobre contratación de servicios de procesamiento, almacenamiento, comunicación para una muestra enviada para tal fin y una solicitud adicional sobre colocación en el Data Center que administra cada empresa, todo con el fin de hacer un cuadro comparativo de costos, versus la construcción de una Infraestructura propia y luego la preparación de una recomendación para que se tome la decisión final por parte del patrocinador, en este caso la Gerencia General o a quien esta designe para tal fin. Se adjunta el seguimiento que le damos al proyecto por medio del PAE 2012/2016 y una de las notas enviadas para tal fin”.*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**El sitio alternativo para el centro de cómputo no ha sido construido. En el memorando 7201-016 del 18-10-12, el jefe del Departamento Obras Civiles le comunicó a la jefatura del Departamento Contabilidad lo siguiente:**

*“Referente al correo electrónico con fecha 24 de setiembre de 2012, relacionado con la solicitud de establecer un sitio alternativo en cumplimiento con la normativa de T.I. para las entidades fiscalizadas por la SUGEVAL, me permito hacer de su conocimiento que nuestra Dependencia está desarrollando la etapa de viabilidad del "proyecto la cual se espera finalizar el próximo diciembre para continuar con los planos y requerimientos de contratación durante el primer trimestre del 2013.*

*En esta etapa, se han considerado varias localizaciones que cumplen con las condiciones para desarrollar el sitio alternativo, Plantel Virilla, Plantel Anonas y Subestación Lindara. Una vez visitados los sitios y realizados los análisis correspondientes, de ellos el que presenta ventajas es la Subestación Lindara, principalmente debido a que en sus terrenos se ubica el Centro Alterno de Operación de la Red CNFL y se cuenta con alimentación eléctrica de más de un circuito, por lo que ante una eventualidad se podría concentrar el Centro de Control en ese punto. Además, cuenta con un rápido acceso desde el Aeropuerto Juan Santamaría y cerca tanto de la Ruta 1 como de la Ruta 27.*

*En estos momentos los esfuerzos están dedicados a definir la ubicación exacta en el sitio, así como la infraestructura civil en cuanto a tamaño y condiciones propias para albergar los equipos y el personal necesario, ya que se analizan alternativas de automatización y sus respectivos-espacios y personal.*

*Al finalizar esta etapa se va a contar con un anteproyecto y un presupuesto preliminar, para su aprobación y continuar con lo que serían los planos constructivos, requerimientos de contratación y permisos durante el primer semestre del 2013 y finalizar el proyecto con la construcción en el segundo semestre del 2013”.*

**Asimismo, en el correo electrónico del 21-12-12, la jefatura del Departamento Infraestructura comunicó lo siguiente:**

*“...adjunto respuesta de finales del mes de agosto del 2012 con respecto a lo solicitado, lo único que ha variado es la ejecución de algunos proyectos durante este año 2012, los que no se les asignó el presupuesto fueron trasladados al año 2013 para un mejor resolver. Otro aspecto que prácticamente se dejó concluido fue el Informe de Estudio de Mercado para el “Plan para la Dotación y Mantenimiento de Tecnologías de Información Sitio Alterno con fecha de 06 diciembre del 2012” documento en mi poder por tratarse de un borrador aún.*

*El compromiso descrito quedó para la primera semana del mes de enero del 2013 con una presentación a nivel de la DTI y posteriormente con la Gerencia para definir su presentación ante el Consejo de Administración, con el fin de conseguir la aprobación de la opción más conveniente para la CNFL y el patrocinio de esta recomendación de la Auditoría Externa de certificación de Estados Financieros...”*

#### **3.3.1.4 Nota 1001-0051 enviada el 15 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (Sistemas Complementarios)

**DIRIGIDO:** Departamento Consumidores

**Resultados obtenidos:** las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **3.3.1.5 Nota 1001-0085 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Servicios de Internet)

**DIRIGIDO:** Dirección Tecnologías de la Información

**Resultados obtenidos:** de 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 2 se mantienen en la misma condición.

#### OBSERVACIONES

...

#### B) APLICACIÓN 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

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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2801-42 del 30-08-12 se indicó:

*"...Se realizó una evaluación de la herramienta utilizada actualmente por el área de Gestión Administrativa y Técnica de la DTI para evaluación general de los servicios de TI y la utilizada por el Departamento Usuario, producto de esto se ha planificado que para el próximo periodo (primer trimestre del 2013) se realizará una evaluación de forma integral. El siguiente lapso antes de que se realice dicha evaluación se utilizará para ajustar la herramienta de evaluación integral..."*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 20-12-12, el encargado del Área Gestión Administrativa y Técnica de la DTI comunicó lo siguiente:**

*"... Se ajustó la herramienta el cuestionario para la evaluación de la satisfacción de los servicios de la DTI en este mes de diciembre a 100 usuarios que todavía no se ha recibido la totalidad y esperamos que a principios de enero contemos con las 100 encuestas, se hicieron las modificaciones respectivas para considerar las áreas del Departamento Usuario, de Infraestructura y de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas de Información..."*

**También adjuntó el borrador de la encuesta: "Evaluación de la satisfacción de los servicios brindados 2012". Sin embargo, aún no han sido analizados los resultados de dichas encuestas, según fue planteado en la recomendación.**

#### 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

Realizar las acciones que correspondan para obtener la autorización del funcionamiento de un micrositio 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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2801-42 del 30-08-12 se indicó:

*".. Como se puede constatar directamente en la Intranet, ya el sitio de DTI ha sido puesto en producción."*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Se corroboró que en la Intranet está disponible un micro-sitio que describe los servicios ofrecidos por la SSI. Sin embargo, no se suministró el respaldo de que la existencia de este mecanismo hubiera sido comunicada a los funcionarios correspondientes, según fue planteado en la recomendación.**

#### **3.3.1.6 Nota 1001-0091 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (Sección Soporte de Infraestructura)*

**DIRIGIDO:** Departamento Infraestructura

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **3.3.1.7 Nota 1001-0093 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** sistemas automatizados de información (SIACO)

**DIRIGIDO:** Dirección Administrativa

**Resultados obtenidos:** de 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso (el plazo definido por la Administración para atenderla esta recomendación no ha vencido).

#### OBSERVACIONES

##### A) AVISOS DE CONTROL

El Sistema Administración de Contrataciones (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

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.

## RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3001-0119 del 11-09-12 se indicó:

*"... Se envió Correo Electrónico con fecha 07 de agosto del presente año a la Sección Proveeduría, mediante el cual se giran instrucciones en cumplimiento a la recomendación del punto A) AVISOS DE CONTROL. y punto B) TARJETA DE COMPRAS INSTITUCIONAL, recomendación 2). (ver adjunto).*

*Se recibió Correo Electrónico de fecha 07 de setiembre del 2012 de la Sección Proveeduría, sobre las acciones realizadas en la atención de las recomendaciones del Punto A) y Punto B), recomendación 2). (ver adjunto) "*

## SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 30-11-12, la jefatura de la Sección Proveeduría comunicó lo siguiente:**

*"Como se indicó en su oportunidad, actualmente el Sistema de Administración de Contrataciones SIACO, se encuentra en proceso de rediseño, por lo que en coordinación con los analistas de T.I., se determinó que será atendido como parte de las mejoras que se le realizarán al sistema durante el año 2013"*

Nota: el plazo definido por la Administración para atender esta recomendación no ha vencido.

## 3.3.2 AREA COMERCIAL

### **3.3.2.1 Nota 1001-0017 enviada el 18 de enero de 2013**

**ASUNTO:** administración de sistemas de medición

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

### **3.3.2.2 Nota 1001-0087 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** gestión de cobro de recibos

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** de 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 1 fue atendida y 1 se mantiene en esa misma condición.

#### OBSERVACIONES

...

#### 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

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.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 4001-287 del 03-09-12 se indicó:

*“Adicionalmente, en lo que respecta a la recomendación del apartado D) TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO, el informe ha sido analizado y he solicitado al Jefe del Dpto. de Consumidores efectuar una presentación de su propuesta a las jefaturas de la Dirección para valorar sus comentarios y observaciones al respecto.”*

#### SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de la información anotada en el punto 6 de la bitácora de la reunión N° 23 del 16-10-12 y los correos electrónicos del 12-12-12 y 13-12-12, se determinó que se está valorando la posibilidad de recibir pagos de recibos eléctricos utilizando tarjetas de crédito y débito de otras instituciones diferentes del BNCR y el BCR. Sin embargo, a la fecha de este seguimiento no se había tomado ninguna acción formal al respecto.**

#### **3.3.2.3 Nota 1001-0092 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** gestión de teletrabajo (atención al cliente)

**DIRIGIDO:** Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

#### OBSERVACIONES

...

#### D) IMPLEMENTACIÓN 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 informo que del Programa Empresarial de Teletrabajo, la Lic. Yhuly Fernández Mora me ha solicitado los instrumentos y la guía necesaria para realizar la identificación, analizar y tratar los riesgos orientados en esta actividad en el Programa Empresarial de Teletrabajo ha estado trabajando y actualmente cuentan con un borrador al respecto. El día de ayer me reuní con ella, de la lluvia de ideas que generaron, se revisó y ajustaron los riesgos relevantes que se les puede hacer presente en sus actividades, le explique las actividades siguientes para que continúe aplicando los criterios establecidos en el modelo del SEVRI y de necesitar mi ayuda al respecto me lo comunicarán...”*

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.

...

#### RECOMENDACIÓN

Realizar las acciones necesarias para que los documentos relacionados con la implementación del SEVRI en el Programa Empresarial de Teletrabajo, sean aprobados y oficializados por las instancias correspondientes. Asimismo, es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que las acciones incluidas en el *“plan de tratamiento”*, sean atendidas en el plazo establecido.

#### RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2603-0129 del 09-11-12 se indicó:

*“En atención al seguimiento AUD-224-12, me permito indicarle que el punto que se encuentra pendiente se le está dando el debido seguimiento, ya que no solamente depende de la gestión que realicemos sino que es una actividad conjunta con la Dirección de Recursos Humanos y Gestión Estratégica, quienes estamos en una actualización de todos los procesos de la Dirección de Recursos Humanos.*

*Adjunto correo en donde se establece que para este mes estaremos reuniéndonos para validar los procesos que se revisaron y continuar con la actualización respectiva.*

*Asimismo agradecemos todas las recomendaciones emitidas con el fin de mantener un monitoreo y supervisión a todo el proceso de teletrabajo, las cuales serán tomadas en cuenta en nuestra gestión”.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**En el correo electrónico del 19-02-13, el Área Gestión Asistencial le comunicó a la Dirección Recursos Humanos lo siguiente:**

*“Con respecto a este tema ayer el Departamento de Dotación nos envió los borradores de la Ficha de Procesos de las áreas (Presupuesto y Estadística, Reclutamiento, Teletrabajo y Trámite) revisadas y aprobadas por el Sr. Luis Diego Villalobos Yock; el paso a seguir es reunirme con el compañero Juan Carlos Quirós de Gestión Estratégica entregárselas y coordinar con el Director de Recursos Humanos en este caso Don Carlos Fernández para que de la aprobación de todas las fichas de procesos de la Dirección; posteriormente por medio de Gestión Estratégica se canalizara con Análisis Administrativo para la revisión y publicación de las fichas y los procesos en la Intranet.*

*Según he conversado con el señor Juan Carlos Quirós este proceso de oficialización aproximadamente se puede llevar cuatro meses.”*

### 3.3.3 AREA DISTRIBUCION

#### **3.3.3.1 Nota 1001-0005 enviada el 10 de enero de 2013**

**ASUNTO:** *planificación, diseño y 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 aplicación, fue atendida.

#### **3.3.3.2 Nota 1001-0006 enviada el 10 de enero de 2013**

**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 aplicación, fue atendida.

### 3.3.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

#### **3.3.4.1 Nota 1001-0003 enviada el 10 de enero de 2013**

**ASUNTO:** *distribución de lámparas fluorescentes compactas*

**DIRIGIDO:** Dirección Comercial

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

### 3.3.5 AREA OTROS CONCEPTOS

#### **3.3.5.1 Nota 1001-0004 enviada el 10 de enero de 2013**

**ASUNTO:** *requerimientos del Proyecto PROCOM*

**DIRIGIDO:** Proyecto PROCOM

**Resultados obtenidos:** la situación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de implementación, fue atendida.

#### **3.3.5.2 Nota 1001-0084 enviada el 28 de febrero de 2013**

**ASUNTO:** *administración de sistemas de medición*

**DIRIGIDO:** Dirección Innovación y Eficiencia Energética

**Resultados obtenidos:** la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

### 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)...”*

#### RECOMENDACIÓN

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 DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2700-0228 del 06-09-12 se indicó:

*Esta recomendación se mantiene en proceso de aplicación, para lo cual se han efectuado las siguientes acciones:*

Acciones	Responsables	Plazo
<i>“Se giraron instrucciones a la Jefatura del Area de Proyectos Especiales, mediante oficio 2700-0205-12, para que se efectúen las pruebas a los equipos en los términos solicitados, según recomendación del punto C: Pruebas de los</i>	<i>Dirección Innovación y Eficiencia Energética/Área Proyectos</i>	<i>Marzo 2013”.</i>

<p><i>equipos, la cual actualmente continúa en proceso de aplicación, debido a que se ha estado coordinando internamente y con los proveedores los requerimientos necesarios para la ejecución satisfactoria de las pruebas solicitadas, sin embargo por la logística que conlleva el proceso para la atención de esta recomendación, se ha extendido el tiempo previsto para su ejecución y se solicita una ampliación al primer trimestre 2013 (Ver Memorando 2703-0094-12).</i></p>	<p><i>Especiales</i></p>	
--	--------------------------	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

**Las pruebas de los equipos de los sistemas de medición (TOU y RIME), no han sido efectuadas. La jefatura del Área Proyectos Especiales, el 03-12-12 manifestó lo siguiente:**

*“...en el momento en que ingresen los nuevos sistemas de medición se procederá a efectuar las pruebas correspondientes para TOU.*

*Con respecto a las pruebas de lectura en RIME, se suministró un correo electrónico del 21-11-12, donde se indica que se han presentado problemas a nivel del software y que están tratando de identificarlo y solucionarlo.”*

## ***4. OTRAS ACTIVIDADES***

## 4. OTRAS ACTIVIDADES

### 4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se monitoreo el cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejora de la evaluación externa del periodo 2010-2011 y de la autoevaluación del período 2011-2012. Entre esas acciones puede mencionarse la emisión de una directriz para solicitar las causas de la subejecución parcial o total del presupuesto de la AI en la partida Servicios de Gestión y Apoyo; indicar en el plan anual de trabajo las áreas de los procesos del universo fiscalizable que no van a ser cubiertos en el periodo respectivo; iniciar un proceso de retroalimentación personalizado a los funcionarios durante la ejecución de los estudios; así como diseñar un plan para monitorear e informar oportunamente sobre nuevos temas y riesgos emergentes relacionados con la gestión de la AI.

También se realizó el seguimiento del cumplimiento del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

La aplicación de encuestas relacionadas con los servicios brindados por la AI fue reprogramada para el 2013, debido a que la funcionaria encargada de esta labor debió ausentarse varios meses por problemas de salud.

### 4.2 ADJUDICACIONES

En atención del punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-07 (artículo 2, inciso a); en el Anexo N° 1 se presenta el informe de las contrataciones (superiores a ¢112 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2012 (13 concursos por un monto total de ¢4.344,3 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.

### 4.3 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 9 oportunidades personal de la Auditoría Informática participó en 7 actividades de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse: Coaching para el desarrollo del liderazgo, Desarrollo orientado a objetos y aplicaciones Web en Java, Congreso ISACA, La auditoría y las tecnologías de información, La simplificación y modernización del sector público a través de la tecnología. Asimismo, en 3 ocasiones personal de la Auditoría Financiera asistió a

2 eventos de capacitación, los cuales se mencionan a continuación: La auditoría y las tecnologías de información y el Congreso anual de auditores internos.

Se diseñó una propuesta para el programa de capacitación de los próximos años, se continuó la administración de la respectiva base de datos y se suministraron informes de avance a cada jefatura.

Como parte de las innovaciones se desarrolló la parte investigativa sobre los temas de capacitación In-house, autodesarrollo, entrenamiento experto, codesarrollo y perfiles para los funcionarios de la auditoría. Se elaboró una propuesta para el plan de inducción y se promovió la utilización de la herramienta E-learning, con el objetivo de conocer el método y poder realizar mejoras al plan de capacitación.

#### 4.4 ADMINISTRACION DEL PRESUPUESTO

Mensualmente se remitió a la Sección Control de Presupuesto el informe de ejecución presupuestaria, en el que se indica el monto de los compromisos, así como los gastos mensuales y acumulados de la AI. Además, se efectuó el control del contenido presupuestario de compras menores realizadas por esta dependencia y se analizó el comportamiento de las diferentes partidas.

También se gestionaron las respectivas modificaciones presupuestarias para disponer de contenido en las partidas requeridas y así atender las necesidades que se presentan en el desarrollo de las labores que le competen a esta dependencia.

Con el propósito de atender la directriz emitida por la Gerencia referente a disminuir los gastos comprendidos en el Plan Operativo Institucional (POI), se analizaron las actividades programadas y el presupuesto disponible de la AI. Para valorar el comportamiento del gasto y tomar las medidas correspondientes sobre el uso de los recursos, se prepararon los respectivos informes de gastos directos de esta dependencia y los indirectos asignados por el Departamento Contabilidad.

#### 4.5 ESTRATEGIA DE COMUNICACION

Se formuló el plan de comunicación para la AI, el cual comprende las acciones que permitirán atender las oportunidades de mejora observadas en el diagnóstico realizado.

Durante el semestre se llevaron a cabo sesiones mensuales de comunicación sobre diferentes temas, se fomentó la motivación del personal y se formuló la metodología de las 5S, desarrollando la primera de las fases establecidas.

También se colaboró con el equipo de enlace de la estrategia de comunicación y con la Oficina Género y Valores de la CNFL, informando a los funcionarios de la AI los asuntos pertinentes.

En las reuniones mensuales se incluyeron algunas actividades en función del fortalecimiento de los valores definidos en el Código de Ética y Conducta de la CNFL, con el fin de promover una cultura sobre estos temas.

#### 4.6 AUDITORES EXTERNOS

Se realizó el estudio relacionado con el Proceso: gestión y administración de los recursos financieros; Subproceso: elaborar estados financieros; Alcance: seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos para subsanar observaciones de control interno, segmentos de negocios y sistema de tecnología de la información. Con base en los resultados obtenidos, 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 2011, el cual fue comunicado al Consejo de Administración mediante la nota AUD-265 del 14-11-12.

#### 4.7 PLAN DE TRABAJO

Se formuló el plan de trabajo de la AI para el 2013, aplicando una metodología basada en riesgos. El universo fiscalizable se estructuró considerando los procesos y subprocesos identificados por la Administración en el mapeo de procesos institucional.

Como parte de la metodología establecida para la ponderación del riesgo, se definieron 9 criterios de evaluación (resultados obtenidos en el SEVRI, liquidez y materialidad, nivel de cambio, resultados de las últimas evaluaciones realizadas, tiempo transcurrido desde el último auditoraje, cumplimiento de legislación y normativa, exposición pública, actividades estratégicas y continuidad del proceso). Una vez obtenida la calificación de cada proceso o subproceso, se seleccionaron los estudios con base en el nivel de riesgo resultante, la planificación estratégica de la AI y la cobertura del universo fiscalizable en un periodo de tres años. También se tomó en cuenta el POI de 2013, el Planeamiento Estratégico de la CNFL y el Sistema de Gestión Integrado (SGI). Una vez considerados los recursos disponibles, se elaboró el documento del plan anual.

#### 4.8 AUTOEVALUACION DE CONTROL INTERNO

Se actualizó la herramienta utilizada para evaluar el cumplimiento de las medidas de control interno en los procesos relacionados con la gestión de la AI. Esta herramienta se aplicó a las jefaturas y supervisores y con base en los

resultados obtenidos, se elaboró el plan de acción que se desarrollará para disminuir las brechas correspondientes.

#### 4.9 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Se inició el proceso de las actividades relacionadas con el planeamiento estratégico de la AI, el cual será finalizado en el 2013 por los problemas de salud de la funcionaria encargada que fueron comunicados en el punto 4.1.

#### 4.10 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

El proceso de actualización del modelo de evaluación del desempeño de los funcionarios de la AI fue reprogramado para el 2013, debido a los problemas de salud de la funcionaria encargada que fueron mencionados anteriormente.

#### 4.11 ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACION APLICABLE

Se continuó el proceso de actualización de los documentos relacionados con la gestión de la AI, para lo cual se realizaron las actividades correspondientes. En ese sentido, se puede mencionar el inicio de la revisión de los diagramas de flujo de los documentos oficializados y la elaboración de las guías de los procesos a cargo de las jefaturas. También fueron comunicadas a todo el personal de la AI, las directrices sobre aspectos disciplinarios y administrativos que fueron aprobadas por el Auditor General.

#### 4.12 ADMINISTRACION DE MICROSITIO

Se realizaron las actualizaciones necesarias y se formuló una propuesta para rediseñar el micrositio, considerando información de interés de la gestión de la dependencia que puede divulgarse utilizando este medio.

#### 4.13 MODULO NORMATIVA

Se avanzó en la actualización del módulo de normativa del Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPA), incorporando información del SEVRI, el POI, el Planeamiento Estratégico de la CNFL y el SGI.

#### 4.14 OTRAS ACTIVIDADES

Se colaboró con los evaluadores de la Gestión Documental de la AI, realizada por Gestión Estratégica y el Archivo Central.

En atención de las recomendaciones incluidas en la evaluación externa realizada a la AI, se indagó sobre el tema de certificaciones para profesionales en diferentes campos y sobre la posible formulación de los planes de carrera para los funcionarios de la dependencia.

#### 4.15 SOPORTE TECNICO

Se brindaron servicios de apoyo para solucionar averías de software y hardware que ocurrieron en los recursos tecnológicos de la AI y se coordinaron las acciones necesarias con la DTI para la atención de las mismas.

Con el objetivo contar con una herramienta que facilite el análisis de información y la obtención muestras de forma automatizada y confiable de las bases de datos de los sistemas con que cuenta la CNFL, entre las alternativas disponibles en el mercado se procedió a adquirir el ACL. Esta herramienta se utilizará para llevar a cabo las pruebas requeridas en cada estudio de auditoría y con esto se pretende atender una oportunidad de mejora que fue planteada en la evaluación externa de calidad de la AI.

Como parte de la actualización del GPA, se respaldó la base de datos y archivos de configuración, se aplicaron las plantillas y los agentes para su migración a una nueva versión y se ejecutaron pruebas para garantizar su buen funcionamiento. También se crearon vistas y agentes específicos para atender diferentes requerimientos. Asimismo, se efectuó la depuración y el mantenimiento de la base de datos, principalmente de los módulos de comunicación, ejecución, base de conocimiento y agendas.

Se efectuó el mantenimiento de los servidores de apoyo y del servidor principal (espacio en almacenamiento, ejecución de diagnósticos del estado de los discos duros y memoria principal, reasignación de direcciones IP y reprogramación de respaldos).

Se configuraron los registros del Domino para la grabación de eventuales violaciones de seguridad (cumplimiento de la norma ISO 27001).

#### 4.16 SOPORTE ADMINISTRATIVO

Como parte de las labores de apoyo realizadas para atender los asuntos administrativos que se derivan de la ejecución de las actividades propias de la AI, puede citarse la actualización de datos en el GPA, la preparación de solicitudes de suministro de bienes y servicios, trámites de capacitación y otros asuntos de tipo general.

*ANEXO N° 1*  
*INFORME DE CONCURSOS*  
*ADJUDICADOS EN EL PERIODO*  
*JULIO - DICIEMBRE 2012*

Anexo N° 1		
Resumen de concursos adjudicados		
(julio - diciembre 2012)		
	Cantidad	Monto (millones de colones)
Julio	3	767,9
Agosto	2	1.837,9
Setiembre	2	583,3
Octubre	2	374,0
Noviembre	3	525,0
Diciembre	1	256,2
Total	13	4.344,3
<b>Nota:</b> se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.		
<b>Fuente:</b> información suministrada por la Sección Proveduría.		

JULIO 2012

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS	
			PERSONA JURIDICA	MONTO (₡)		
12-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Artículo N° 1: 9.536 m³ de sub-base tipo D.	Cortezal Agropecuaria, S.A.	50.540.800,00	(A)	
			Quebradores Carca, S.A.	100.051.712,00		
			Agregados H&M, S.A.	47.250.880,00	(B)	
		Artículo N° 2: 23.885 m³ de arena lavada.	Cortezal Agropecuaria, S.A.			
			Quebradores Carca, S.A.	212.815.350,00	(A)	
			Agregados H&M, S.A.	156.136.245,00	(B)	

**Notas:**

(A) Ofertas adjudicadas el 11-07-12 para un total de ₡263,4 millones. El precio comparativo incluye el costo del acarreo al sitio de las obras, que se estima en ₡160 m³/km. De cinco proveedores que retiraron el cartel, tres presentaron oferta. En atención de consultas planteadas por la Sección Proveeduría (SP) sobre la no participación en este concurso, la empresa Aralfa SRL comunicó lo siguiente: "No tienen el quebrador para procesar el material granulado".

(B) En la recomendación técnica se indica que no cumplen los requisitos de granulometría establecidos en el punto N° 3 del cartel.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
13-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Partida N°1: Emulsión explosiva.	Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	219.814,33	(A)
		Partida N° 2: Cordón detonante y alambre especial para tiro.	Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	82.536,56	(A)
		Partida N° 3: Fulminantes.	Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	291.180,20	(A)

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 02-07-12 por un total de \$593.531,09 equivalentes a ₡302,9 millones. De tres proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. La recomendación técnica indica que el precio es razonable y cumple los requisitos detallados en el cartel, así como las condiciones generales y técnicas establecidas para la contratación en referencia.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (₡)	
16-2012	Sección Servicios Generales	Servicio de transporte de empleados para diferentes rutas de la CNFL.			
		Artículo N° 1: Ruta N°1 San José, Plantel Río Virilla y viceversa.	Comercializadora Porras, S.A. Reynaldo Matamoros Mora	7.047.000,00 5.346.000,00	(A)
		Artículo N° 2: Ruta N° 2 San José, Plantel Río Virilla y viceversa (Sistemas de Potencia).	Sigifredo Chávez Ramírez	9.477.000,00	(A)
		Artículo N° 3: Ruta N° 3 San José, Plantel Anonos y viceversa.	Reynaldo Matamoros Mora	18.964.000,00	(A)
		Artículo N° 4: Ruta N° 4 Guácima de Alajuela - Plantel Río Virilla - Plantel Anonos y viceversa.	Sigifredo Chávez Ramírez	28.431.000,00	(A)
		Artículo N° 5: Ruta N° 5 San Ramón - PH. Daniel Gutiérrez y viceversa.	Exclusividades Lucerito, S.A. Olman Viquez Oviedo	23.725.000,00 15.695.000,00	(A) (B)
		Artículo N° 6: Ruta N° 6 Bajo Rodríguez - PH. Daniel Gutiérrez y viceversa.	Exclusividades Lucerito, S.A.	20.075.000,00	(A)
		Artículo N° 7: Ruta N° 7: Piedades de Santa Ana - Planta Hidroeléctrica Brasil y viceversa.	José Fernández Rivera	17.399.998,80	(A)
		Artículo N° 8: Ruta N° 8: Guácima Abajo de Alajuela - Planta Hidroeléctrica Belén y viceversa.	Floribeth Sandí Delgado Juan Carlos Monge Vargas Olman Viquez Oviedo Comercializadora Porras, S.A. TransLop Transportes López	15.816.665,45 38.325.000,00 14.965.000,00 14.600.000,00 33.945.000,00	   (A)
		Artículo N° 9: Ruta N° 9: Colegio de San Rafael de Ojo de Agua - Represa Planta Hidroeléctrica Belén y viceversa.	Comercializadora Porras, S.A. TransLop Transportes López	12.738.500,00 28.287.500,00	(A)
		Artículo N° 10: Ruta N° 10: Guácima Abajo de Alajuela - Planta Hidroeléctrica Electriona y viceversa.	Floribeth Sandí Delgado Juan Carlos Monge Vargas Olman Viquez Oviedo	15.816.665,45 49.275.000,00 15.634.045,00	  (A)
		Artículo N° 11: Ruta N° 11: San José - Sucursal Escazú y viceversa.	Comercializadora Porras, S.A.	8.237.700,00	(A)
		Artículo N° 12: Ruta N° 12: San José - Dirección Innovación y Eficiencia Energética y viceversa.	Comercializadora Porras, S.A. Reynaldo Matamoros Mora	7.265.700,00 5.589.000,00	 (A)
		Artículo N° 13: Ruta N° 13: San José - Departamento Recursos Naturales y viceversa.	Comercializadora Porras, S.A.	12.125.700,00	(A)
		Artículo N° 14: Ruta N° 14: Miramar - PH El Encanto y viceversa.	Exclusividades Lucerito, S.A. Transportes Montes de Oro, S.A.	26.645.000,00 29.200.000,00	 (A)

**Notas:**

**(A)** Ofertas adjudicadas el 12-07-12 para un total de ¢219,0 millones. La recomendación técnica indica que los precios ofertados se consideran razonables. La oferta es por los doce meses comprendidos entre agosto de 2012 y julio de 2013.

**(B)** La unidad ofrecida no cumple la cantidad mínima de asientos requerida.

AGOSTO 2012

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
14-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	18.959 toneladas de cemento hidráulico tipo MP a granel.	Holcim Costa Rica, S.A.	1.701.384.451,80	<b>(A)</b>

**Nota:**

**(A)** Oferta adjudicada el 21-08-12. De dos proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, la empresa Abonos Agro indicó que "No tuvieron tiempo de preparar oferta". La recomendación técnica indica que el precio es razonable, considerando que por disposiciones del MOPT se tuvo que modificar la ruta para poder entregar el producto (96 km adicionales), así como contratos anteriores y la mejora en el precio ofrecida por la empresa adjudicada (el precio por tonelada es ¢89.740,20).

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
20-2012	Departamento Infraestructura	Ampliación y actualización de nube privada.	Control Electrónico, S.A.	270.167,42	<b>(A)</b>
			Sonda Tecnologías de Información de C.R., S.A.	314.547,38	

**Nota:**

**(A)** Oferta adjudicada el 21-08-12 equivalente a ¢136,5 millones. Los dos proveedores que retiraron el cartel presentaron oferta.

SETIEMBRE 2012

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
22-2012	Sección Servicios al Usuario Final	Microcomputadora.			
		Artículo N° 1: 50 microcomputadoras portátiles (ultrabook).	Componentes El Orbe, S.A.	76.180,08	(A)
		Artículo N° 2: 150 microcomputadoras de escritorio (all in one).	Componentes El Orbe, S.A.	236.947,44	(A)

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 12-09-12 por un total de \$313.127,52 equivalentes a ¢157,6 millones. De siete proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Actualidad técnica "No pudieron obtener toda la documentación a tiempo"; Aceqsa "El sistema de evaluación no permitía la participación"; CDC "Sus equipos no cumplen con el cartel". La recomendación técnica indica que los precios son razonables comparados con la última adquisición de equipos similares (SIACO 1407-2012), considerando también que el nuevo procesador es superior en velocidad y esto representa una "significativa mejora tecnológica".

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
21-2012	Departamento Construcción de Proyectos de Generación	Aditivo para concreto.			
		Artículo N° 1: 304.482 litros de aditivo acelerador para concreto lanzado.	Basf de Costa Rica (Oferta N° 1)	512.656,35	
			Basf de Costa Rica (Oferta N° 2)	461.046,65	(A)
			RENTECO S.A.	1.064.192,00	
		Artículo N° 2: 83.866 litros de aditivo reductor de agua de rango medio y retardante.	Basf de Costa Rica (Oferta N° 1)	137.414,45	
			Basf de Costa Rica (Oferta N° 2)	123.199,15	(A)
			RENTECO S.A.	234.457,45	
		Artículo N° 3: 13.282 litros de aditivo reductor de agua de alto rango.	Basf de Costa Rica (Oferta N° 1)	49.528,56	
			Basf de Costa Rica (Oferta N° 2)	47.277,28	(A)
			RENTECO S.A.	73.497,41	

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 18-09-12 por un total de \$631.523,08 equivalentes a ¢319,5 millones. De cinco proveedores que retiraron el cartel, dos presentaron oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Tecnosagot "No tuvieron tiempo para cotizar"; Aditec "No tenían productos similares".

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
25-2012	Sección Almacén	Cable de potencia.			
		Artículo N° 1: 3.300 metros de cable de potencia 35 Kv, calibre 240 mm2 (500 MCM), aislamiento EPR 133%.	Energys MVA Costa Rica, S.A.	149.556,00	(A)
			D Alessandro, S.A.	152.615,16	
			Conducen, S.R.L.	152.420,93	
			Ebistic, S.A.	193.050,00	
			Corporación Summatel, S.A.	163.350,00	
			Teknocable, S.A.	177.926,95	
			Centro de Redes y Cables Eléctricos, S.A.	168.095,05	
		Artículo N° 2: 1.800 metros de cable de potencia 35 kv, 177 mm2 (350 MCM), aislamiento EPR 133%.	Energys MVA Costa Rica, S.A.	63.900,00	
			D Alessandro, S.A.	65.330,10	
			Conducen, S.R.L.	61.293,73	(A)
			Ebistic, S.A.	78.696,00	
			Corporación Summatel, S.A.	77.400,00	
Teknocable, S.A.	72.556,37				
Centro de Redes y Cables Eléctricos, S.A.	70.575,55				

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 26-09-12 equivalentes a ¢106,2 millones. De siete proveedores que retiraron el cartel, todos presentaron oferta.

OCTUBRE 2012

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
23-2012	Sección Transportes y Taller	Vehículos tipo pick-up, tipo rural y camiones.			
		Artículo N° 1: 2 vehículos pick-up doble cabina, doble tracción 4x4 motor diesel.	Purdy Motor, S.A.	71.800,00	(A)
			Agencia Datsun, S.A.	63.210,00	(B)
		Artículo N° 2: 1 camión tipo tanden, king cab, cabina de volteo (sin trompa) 6x4 motor diesel en chasis.	AutoStar vehículos, S.A.	152.900,00	(A)
			Purdy Motor, S.A.	147.500,00	(C)
		Artículo N° 3: 1 camión cabina sencilla 4x2 motor diesel, cabina de volteo (sin trompa) de 8,5 toneladas de peso bruto en chasis.	AutoStar vehículos, S.A.	79.000,00	(D)
			Purdy Motor, S.A.	47.950,00	(C)
		Artículo N° 4: 1 vehículo tipo rural 4x4 para 9 pasajeros.	Purdy Motor, S.A.	54.975,00	(A)
		Artículo N° 5: 5 camiones pequeños doble cabina 4x2 motor diesel en chasis para 7 pasajeros.	Purdy Motor, S.A.	234.425,00	(C), (D)

**Notas:**

**(A)** Ofertas adjudicadas el 01-10-12 por un total de \$279.675,00 equivalentes a ¢140,7 millones. De cinco proveedores que retiraron el cartel, tres presentaron ofertas. La recomendación técnica indica que el precio de los artículos recomendados es razonable, pues se ubican dentro de los precios de mercado para equipos de características similares.

**(B)** La recomendación técnica indica que obtuvo un puntaje menor en el tiempo de entrega.

**(C)** No cumple requisitos establecidos en el cartel, pues no tiene al menos ocho años de operación en ventas y mantenimiento de los equipos ofertados.

**(D)** El precio excede el contenido presupuestario. Se recomendó declarar desierto.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
24-2012	Sección Laboratorio de Medidores	Artículo único: 1 sistema de medición que incluya 482 medidores de energía de lectura remota para para clientes concentrados.	Elvatron S.A.	463.625,00	(A)

**Nota:**

**(A)** Oferta adjudicada el 09-10-12 equivalente a ¢233,3 millones. De cuatro proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. En atención de consultas planteadas por la SP sobre la no participación en este concurso, las empresas comunicaron lo siguiente: Itron "Sus equipos no se ajustaban a la especificación técnica"; Electroval "Fabricante no cotizó a tiempo". La recomendación técnica indica que el precio es razonable, tomando en cuenta el costo de compras anteriores y que el sistema que se está adquiriendo incluye componentes adicionales como software, base de datos, licencias y accesos informáticos.

NOVIEMBRE 2012

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (¢)	
28-2012	Departamento Obras Civiles	Remodelación edificio Asesoría Gerencial - Antigua Macaya.	Gustavo Céspedes Rodríguez	158.725.902,87	(A)
			Rosentock & Cía., S.A.	178.358.056,14	
			Diseyco, S.A.	237.054.562,00	
			Konfort Habitacional, S.A.	255.411.160,50	
			Ingeniería GAIA, S.A.	221.700.000,00	

**Nota:**

**(A)** Oferta adjudicada el 16-11-12. De cinco proveedores que retiraron el cartel, todos presentaron oferta. La recomendación técnica indica que el precio es razonable y el plazo de entrega es adecuado.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
26-2012	Sección Laboratorio de Medidores	Medidores electrónicos.			
		Artículo N° 1: 507 medidores electrónicos forma 12S de radio frecuencia 208V, clase 200A, frecuencia 60hz.	Elmec, S.A.	85.914,19	(A)
		Artículo N° 2: 467 medidores electrónicos forma 16S de radio frecuencia, 3 elementos, trifásico clase 200A.	Elmec, S.A.	221.402,83	(A)
		Artículo N° 3: 22 medidores electrónicos colector para sistema Energy Axis de CNFL, medidor trifásico forma 10A, clase 20A.	Elmec, S.A.	30.892,40	(A)
		Artículo N° 4: 28 medidores electrónicos radio frecuencia forma 9S, trifásico, clase 20A, debe operar en la plataforma Energy Axis de CNFL.	Elmec, S.A.	14.927,36	(A)

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 22-10-12 por un total de \$353.136,78 equivalentes a ¢177,7 millones. De cuatro proveedores que retiraron el cartel, solamente uno presentó oferta. La recomendación técnica indica que el precio de los artículos recomendados es razonable, considerando el costo de compras anteriores.

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
30-2012	Sección Transportes y Taller	Camiones de trabajo.			
		Artículo N° 1: 1 camión cabina sencilla 4x2 motor diesel, cabina de volteo (sin trompa) de 8,5 toneladas de peso bruto en chasis.	Purdy Motor, S.A.	47.950,00	(A)
		Artículo N°2: 5 camiones pequeños doble cabina 4x2 motor diesel para 7 pasajeros de 5,5 toneladas de peso bruto en chasis.	Purdy Motor, S.A.	234.425,00	(A)
		Artículo N° 3: 2 camiones pequeños cabina sencilla 4x2 motor diesel para 3 pasajeros de 6,5 toneladas de peso bruto en chasis.	Purdy Motor, S.A.	90.960,00	(A)

**Nota:**

(A) Ofertas adjudicadas el 22-10-12 por un total de \$373.335,00 equivalentes a ¢188,6 millones. De dos proveedores que retiraron el cartel, uno de ellos presentó oferta. La recomendación técnica indica que el precio de los artículos recomendados es razonable, pues se ubican dentro de los precios de mercado.

DICIEMBRE 2012

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
17-2012	Departamento Gestión Ambiental	Tratamiento, regeneración y recuperación de aceite dieléctrico contaminado.	Consorio Redragon-Fortech	549.770,00	
			Coriem, S.A.	1.052.000,00	
			Kioshi, S.A.	508.805,00	(A)
<b>Nota:</b>					
(A) Oferta adjudicada el 18-12-12 equivalente a $\phi$ 256,2 millones. De cinco proveedores que retiraron el cartel, tres presentaron oferta.					