

COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE LABORES

II SEMESTRE DE 2014

*INFORME DE LABORES
II SEMESTRE DE 2014*

	Pág.
1. <i>RESUMEN EJECUTIVO</i>	5
2. <i>AUDITORIA FINANCIERA</i>	
2.1 <i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas</i>	56
<i>Area Inversiones</i>	56
<i>Area Activos</i>	79
<i>Area Financiera</i>	129
<i>Area Administrativa</i>	132
<i>Area Recursos Humanos</i>	171
<i>Area Egresos</i>	196
<i>Area Otros Conceptos</i>	205
2.2 <i>Seguimiento de recomendaciones</i>	224
<i>Area Inversiones</i>	225
<i>Area Activos</i>	235
<i>Area Financiera</i>	242
<i>Area Administrativa</i>	245
<i>Area Recursos Humanos</i>	270
2.3 <i>Reseguimiento de recomendaciones</i>	279
<i>Area Inversiones</i>	280
<i>Area Activos</i>	300
<i>Area Financiera</i>	310
<i>Area Recursos Humanos</i>	316
<i>Area Otros Conceptos</i>	323

3.	<i>AUDITORIA INFORMATICA</i>	
3.1	<i>Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas</i>	334
	<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones</i>	334
	<i>Area Producción y Desarrollo</i>	366
	<i>Area Distribución</i>	368
	<i>Area Comercial</i>	370
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética</i>	386
	<i>Area Administrativa</i>	418
	<i>Area Otros Conceptos</i>	427
3.2	<i>Seguimiento de recomendaciones</i>	430
	<i>Area Tecnología de Información</i>	432
	<i>Area Distribución</i>	433
	<i>Area Comercial</i>	434
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética</i>	439
	<i>Area Administrativa</i>	444
3.3	<i>Reseguimiento de recomendaciones</i>	446
	<i>Area Tecnología de Información y Comunicaciones</i>	448
	<i>Area Producción y Desarrollo</i>	460
	<i>Area Comercial</i>	462
	<i>Area Innovación y Eficiencia Energética</i>	464
	<i>Area Administrativa</i>	467
4.	<i>OTRAS ACTIVIDADES</i>	469
	<i>ANEXO N° 1</i>	475

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 adelante AI) en el segundo semestre del 2014, la cual se presenta clasificada en Auditoría Financiera y Auditoría Informática, según la estructura organizativa de esta unidad. En los capítulos siguientes se amplía la información suministrada en este resumen ejecutivo y se hace referencia al cumplimiento del Plan de Trabajo, indicando los aspectos evaluados, las observaciones y recomendaciones formuladas en los estudios de auditoría realizados. También se indican las acciones llevadas a cabo por la Administración para atender las recomendaciones planteadas en periodos anteriores, así como la situación en que se encontraba cada una de ellas al ejecutar el seguimiento respectivo. Además, se incluyen otras actividades desarrolladas por esta dependencia.

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

Es importante destacar que con las 34 evaluaciones realizadas durante este periodo que incluyeron 271 recomendaciones, se completó un total de 50 estudios en el año que comprendían 407 recomendaciones; las cuales fueron comunicadas a las dependencias involucradas, con el propósito de corregir y evitar la recurrencia de las situaciones observadas.

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en informes de semestres anteriores, con las 54 revisiones efectuadas en este periodo se completó un total de 95 seguimientos y reseguidos en el año. Asimismo, se ejecutó un estudio especial para atender un acuerdo planteado por el Consejo de Administración en relación con la rentabilidad de las inversiones; así como del costo del Proyecto Hidroeléctrico Olivier. También, se brindaron servicios de auditoría de naturaleza preventiva referido al Proyecto Radar.

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 Autoevaluación de Control Interno (desarrollar acciones

enfocadas hacia el control interno); Infraestructura de Tecnología de Información y Comunicación-Servidores (implementar y mantener infraestructura de tecnologías de información y comunicación, Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información Centro Control de la Energía); Contratación de bienes y servicios de TIC (contratar bienes y servicios y administrar servicios contratados, Dependencias centralizadas y descentralizadas); Desarrollo de Sistemas Automatizados de Información (Sistema Procesamiento Comercial-SIPROCOM).

1.2 AUDITORIA FINANCIERA

1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS

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

- *Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: construir proyectos de generación. Alcance: contratos de ejecución del proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: construir proyectos de generación. Alcance: finalización del proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: administración inventarios. Alcance: Sección Proveeduría.*
- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subproceso: implementar la sostenibilidad ambiental. Alcance: Unidad de Sostenibilidad.*
- *Proceso: desarrollar infraestructura civil. Subproceso: mantenimiento de las instalaciones. Alcance: Área de Servicios Generales.*
- *Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros. Alcance: Sección Administración Financiera.*
- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: concurso de adquisición relacionado con el transporte marítimo de materiales y traslado de personal al Proyecto Hidroeléctrico Olivier. (Sección Proveeduría)*

- *Proceso: gestión estratégica empresarial. Subproceso: promover e implementar equipos de mejora continua. Alcance: Gestión Estratégica.*
- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados. Alcance: pagos a proveedores. (Sección Proveeduría)*
- *Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: concurso de adquisición relacionado con la construcción llave en mano del salón comunal en la comunidad de Coopezamora.*
- *Proceso: asesoría jurídica. Subprocesos: ejecutar procesos de contratación administrativa; asesorar jurídicamente a la empresa para la toma de decisiones. Alcance: Asesoría Jurídica Empresarial.*
- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subproceso: implementar la seguridad ocupacional. Alcance: Sección Salud Ocupacional.*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: atender planteamientos. Alcance: declaraciones juradas (Dirección de Recursos Humanos)*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: desarrollar acciones orientadas al crecimiento laboral, técnico y profesional del recurso humano. Alcance: Sección Capacitación.*
- *Proceso: desarrollo de la comunicación. Subprocesos: desarrollar campañas y acciones publicitarias; informar sobre actividades y proyectos. Alcance: Comunicación Empresarial.*
- *Estudio especial: P.H. Olivier. Alcance: Proyecto Hidroeléctrico Olivier*
- *Alcance: seguimiento de recomendaciones formuladas por auditores externos sobre control interno y 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 las respectivas recomendaciones:

A) PROYECTO HIDROELECTRICO BALSA INFERIOR (*Contratos de ejecución*)

Analizar con base en los nuevos elementos determinados en el estudio realizado por esta auditoría, si requieren establecer un nuevo procedimiento administrativo relacionado con el no refrendo la adenda N° 2 del contrato llave en mano supervisado para la construcción y puesta en servicio de la Subestación Transmisión del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (PHBI).

Implementar la práctica de establecer, cuando corresponda, órganos administrativos multidisciplinarios en futuras situaciones similares a la indicada en la observación; de tal manera que las conclusiones obtenidas se fundamenten en diferentes criterios profesionales.

Girar instrucciones por escrito al responsable de coordinar el uso de las bitácoras de obras en la Unidad Ejecutora de Proyectos del PHBI, para que implemente el mecanismo de control que permita cumplir con lo establecido en la normativa relacionada con mantener en el PHBI las copias de las mismas, así como que estén disponibles y puedan ser consultadas por los entes fiscalizadores cuando así lo requieran.

Efectuar un análisis que le permita determinar a la Administración si las varillas deformadas que se registraron contablemente en la bodega N° 161 por $\text{¢}22.204.209,58$ existen físicamente en las bodegas del ICE; de lo contrario, proceder con el cobro correspondiente. De igual forma, aplicar esta metodología a las 103 vigas W cuyo costo es de $\text{¢}24.663.924,65$.

Ampliar la muestra para determinar si existen otros materiales con montos significativos que se encuentren en la misma condición señalada en la recomendación anterior.

Realizar un estudio que le permita a la Administración determinar si las 591,12 toneladas de cemento a granel y las varillas de acero deformadas, corresponden a un préstamo que la empresa no ha cancelado al ICE. Asimismo, verificar si está institución aún adeuda las 3.010 varillas propiedad del PHBI que fueron trasladadas al Proyecto Hidroeléctrico Reventazón. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Efectuar un análisis del total de compras de materiales que realizó la CNFL para el PHBI cuya entrega no se efectuó en el mismo lugar, con el propósito de establecer si existen registros que respalden los préstamos efectuados al ICE,

los cuales a la fecha están pendientes de cancelar. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar si lo actuado por el Área Facturación y Adquisición relacionado con la implementación de los mecanismos para controlar los préstamos de materiales con el ICE, están implícitas dentro de las actividades a realizar en su cargo. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Incluir en futuros contratos que se lleven a cabo con el ICE para la construcción de proyectos, una cláusula relacionada con los préstamos de materiales y equipo que se presenten en la construcción de los mismos.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo la distribución de costos de las obras a cargo del Contratista y del ICE se deben realizar y enviar oportunamente a la Sección Inventarios y Centro de Costos, con el propósito de que la cuenta N° 11600601 y las AM asignadas en este proceso muestren el saldo real.

Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que aplique el seguimiento requerido de manera que cuando se disponga de recursos se proceda a cancelar al ICE las facturas pendientes.

Solicitar por escrito al funcionario que estimen pertinente, para que en lo sucesivo los contratos de proyectos que se ejecuten bajo modalidad similar a la utilizada con el ICE, se establezca la coordinación que corresponda para una mejor programación de los pagos, de tal forma que los recursos se puedan gestionar con suficiente tiempo y minimizar el riesgo de incurrir en el pago de intereses moratorios.

Establecer el seguimiento requerido, de tal forma que la Administración pueda obtener un acuerdo con el ICE en relación con el monto de los intereses moratorios que están cobrando por medio de la factura N° 137 cuya fecha de vencimiento fue el 11-12-13.

Proceder a efectuar el seguimiento requerido en el caso de cancelar las facturas 137 y 53 según los alcances definidos por la Administración en el Adenda N° 3, con el propósito de evitar el aumento en el cobro de intereses moratorios.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que aplique el seguimiento requerido a la propuesta que la Administración está realizando con la adenda 3 del contrato, con el propósito de obtener un documento firmado entre la CNFL y el ICE que respalde el rebajo de la utilidad establecida contractualmente.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que aplique el seguimiento requerido para lograr que las multas originadas por la entrega tardía de la estructura de presa/toma, casa de máquinas y subestación elevadora, así como por los viajes no realizados e impuestos exonerados por la compra de turbinas y generadores que en total ascienden a \$14.014.854,33; se aplique en los respectivos pagos.

Analizar la conveniencia de que en lo sucesivo, en las contrataciones llave en mano que se tramiten para la construcción de proyectos, los rebajos se apliquen inmediatamente que empiezan a correr las multas o al establecer las sumas que se deben cobrar por otros conceptos.

B) PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa inferior (*Finalización del proyecto*)

Analizar conjuntamente con el Departamento Producción, la posibilidad de incluir en el respectivo presupuesto una partida para adquirir algún dispositivo que permita cuando entre en operación el PHBI, el traslado de materiales y personas entre el lugar donde están instaladas las turbinas y la planta superior de la casa de máquinas.

Girar instrucciones por escrito a los profesionales de la UEP-PHBI, para que en lo sucesivo mantengan evidencia escrita del análisis efectuado cuando se revisan los diseños y no se emite criterio. Asimismo, adicionar este requisito en la normativa que confeccionará la dependencia cuando finalicen el PHBI.

Realizar un análisis para determinar si los equipos y la lista de los repuestos que suministró el contratista OAS-Engevix (en adelante Contratista), cumple con los requerimientos solicitados en las especificaciones de la contratación original. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Confeccionar la lista de los repuestos que el Contratista suministró a la CNFL correspondientes al cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI, por un monto de US\$200.000,00. Asimismo, enviar copia a la Sección Proveeduría para que sea incorporada al expediente respectivo y mantenerla disponible para cuando se requiera.

Solicitar al ICE el registro de la caída neta garantizada en la topografía y analizar si el mismo corresponde al requerido por el Contratista según las especificaciones. De acuerdo con los resultados, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, con el propósito de implementar los controles que permitan aplicar el seguimiento requerido para

suministrar una seguridad razonable sobre el manejo de los recursos que se custodian en las bodegas del ICE.

Establecer la práctica de conciliar los movimientos de salida de materiales contra los registros que respaldan la facturación sobre el manejo de los recursos que presenta el ICE.

Realizar un análisis que permita establecer si el ICE no dispone de los activos N° 53882 (Cortadora de Pernos), 58466 (Esmeriladora) y 67015 (Equipo de acetileno). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar la conveniencia de extender esta prueba en otros activos para determinar situaciones similares, con el propósito de aplicar las acciones correctivas oportunamente.

Efectuar un análisis que permita determinar la razonabilidad de los criterios que utilizó el ICE para solicitar la adquisición del Arrancador Magnético Trifásico 460 Vac" y el "Arrancador" que no se utilizaron en la construcción del PHBI. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar la conveniencia de extender esta prueba en otros equipos o materiales, para determinar situaciones similares y aplicar las acciones correctivas oportunamente.

Analizar si la diferencia topográfica de 6 m.s.n.m de la factibilidad del PHBI determinada por ICE con respecto a indicadas por la empresa Geo Ingeniería de Costa Rica, corresponde a una responsabilidad de esta empresa. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan según la normativa de contratación.

Solicitar por escrito al funcionario que estimen pertinente, que en lo sucesivo se implementen los mecanismos necesarios que permitan verificar el alcance de los contratación profesional, así como revisar y dar por recibido los niveles de topografía presentados en los estudios de factibilidad; de tal forma que se pueda identificar errores oportunamente y se minimice el riesgo de ocasionar posibles pérdidas económicas a la CNFL.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que determine las causas por las cuales el DIPG no mantenía evidencia de la entrega de los puntos poligonales topográficos a la empresa Geo Ingeniería de Costa Rica.

Analizar si los sistemas de archivos donde se custodia información relacionada con los estudios de factibilidad son adecuados. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

C) COMPRA DE ACTIVOS, MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS (*Sección Proveeduría*)

Emitir un comunicado general a las jefaturas de las dependencias de la CNFL, recordando la responsabilidad que tienen para administrar razonablemente los recursos financieros en la adquisición de activos, equipos, materiales y herramientas, de tal forma que los mismos sean solicitados con las características estrictamente básicas para su operación en los procesos que se llevan a cabo.

Analizar en lo sucesivo, la posibilidad de sustituir la adquisición de cámaras fotográficas con la característica de memoria Ram por las que utilizan tarjetas de memoria. Asimismo, establecer los controles necesarios que garanticen la custodia adecuada del dispositivo de almacenamiento.

Solicitar por escrito a las Sucursales Heredia y Desamparados, que entreguen los binóculos a los operarios y en caso de que se presenten sobrantes, coordinar el traslado de los mismos a otras dependencias que los requieran.

Comunicar por escrito a las jefaturas de las Sucursales Central, Desamparados, Heredia, Escazú y Guadalupe que eliminen la práctica de mantener en existencia binóculos y máquinas rotuladoras, pues estos artículos se pueden adquirir fácilmente en el mercado nacional.

D) ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN Y REFORESTACION (*Unidad de Sostenibilidad*)

Solicitar por escrito a los funcionarios que correspondan, la confección de los convenios que están pendientes de realizar para que el personal de la CNFL efectúe las labores en las fincas para la prácticas ambientales sostenibles (en adelante PAS). Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se suscriban con los respectivos finqueros.

Girar instrucciones por escrito al funcionario respectivo, para que en lo sucesivo confeccione el formulario registro de visitas (F-013) con todos los datos que se solicitan en el mismo. Además, implementar las medidas para que en los expedientes de las fincas PAS se adjunte la boleta de entrega de material y el formulario “*comprobante de entrega y salida de árboles y plantas ornamentales de viveros de la CNFL*” (F-418) cuando corresponda.

Girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que suscriba nuevamente los seis convenios de cooperación de prácticas ambientales sostenibles con fecha en la que estos se formalizaron, así como implementar los mecanismos de control que permitan garantizar que en lo sucesivo estos documentos sean firmados en el día en que se confeccionan, independientemente de cuando se inició los trabajos respectivos y por el funcionario que se indicó como representante de la CNFL.

Realizar un análisis por cada cuenca que permita determinar el estado de las fincas PAS. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar y justificar la conveniencia de que el DRN técnicamente ubique las fincas PAS en las zonas de interés de la CNFL.

Aplicar el seguimiento requerido que le permita a la Administración obtener en un plazo razonable, la aprobación del procedimiento *“Prácticas Ambientales Sostenibles en áreas de interés de la CNFL”* y el *“Manual de procedimiento y aplicabilidad de prácticas ambientales sostenibles (PAS), Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima (CNFL)”*.

Girar las instrucciones a los funcionarios correspondientes, para que en coordinación con Análisis Administrativo se actualice el procedimiento *“Entrega de plantas de viveros de la CNFL”*.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que antes de elaborar la oferta para el cliente debe verificar los tamaños de las especies de árboles y plantas, así como las cantidades que se tienen de las mismas.

Realizar las ventas de los árboles y plantas, con base en los precios autorizados. Asimismo, proceder a revisarlos con el propósito de establecer si son razonables.

Girar instrucciones por escrito a los funcionarios correspondientes, para que únicamente suministren los árboles y plantas al cliente previa presentación de la factura cancelada y se entreguen con base en las condiciones establecidas en la oferta.

Establecer los mecanismos de control necesarios, para que se entregue sólo las cantidades ofertadas de árboles y plantas que el cliente canceló.

Proceder a la actualización de los expedientes digitales de venta de árboles de las ofertas del 2014 que están en el servidor N del DRN. Asimismo, aplicar el seguimiento correspondiente para que en los mismos se incluya la información que requieren.

Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que en lo sucesivo cuando no se realice una venta de árboles, se debe respaldar en el expediente digital que dicha venta no se realizó.

Implementar los controles necesarios que garanticen la confección adecuada de las F-418; de tal forma que en estos se incluya información relacionada con el nombre completo del solicitante, la cédula, el teléfono, la firma y el total de plantas autorizadas para entregar y evidenciar la aprobación de la solicitud de las mismas en los expediente físicos o digitales.

Girar instrucciones por escrito a los encargados de los viveros, para que anoten en las F-418 existentes en el DRN si la salida de árboles corresponde a una donación o una venta.

Una vez que se agoten las F-418, coordinar con Análisis Administrativo la modificación de este formulario para que se le incluyan dos espacios donde se especifique: “donación” o “venta”.

Girar instrucciones por escrito a los funcionarios correspondientes, para que en un plazo razonable lleven a cabo las pruebas en la base de datos del servidor N del DRN; de tal forma que se suministre información confiable para la toma de decisiones.

Establecer la práctica de que mensualmente se realicen inventarios físicos donde se incluyan, entre otros aspectos que la Administración considere pertinente, la especie, así como la cantidad y tamaño de las plantas y árboles que se custodian en los viveros y que los mismos se concilien con los registros que se indican en base de datos del servidor N del DRN. Además, mantener evidencia documental de este proceso.

Confeccionar inmediatamente el convenio entre la CNFL y la propietaria de la finca “*Marisol*”, donde se establezcan los derechos y obligaciones entre ambas partes, así como implementar la política de que los mismos se firmen antes de iniciar los proyectos de reforestación.

Solicitar por escrito a la propietaria que repare las cercas y mientras se realiza este trabajo, proceda a retirar el ganado de la finca que está siendo reforestada.

Establecer el seguimiento y la supervisión requerida, para que a partir del 2015 se cumpla con lo indicado por el Encargado del centro de servicios del DRN en el correo electrónico del 10-11-14, que señala textualmente lo siguiente:

“...A partir del año entrante se cambia el proceso de plantaciones en donde el insumo aportado por la CNFL son los árboles y la asesoría técnica...”.

Eliminar las prácticas de fútbol en tiempo laboral en los terrenos del plantel de Dulce Nombre de Coronado. Asimismo, establecer los mecanismos de control necesarios para evitar que en lo sucesivo esta situación no se vuelva a repetir.

Realizar las gestiones correspondientes para que el personal de cuadrillas del DRN autorizado por la Sección Transportes y Taller para conducir vehículos con licencia tipo B1 y que la misma este al día, sean autorizados para utilizar el cuadraciclo en labores del traslado de troncos y otras afines.

Solicitar mediante nota dirigida al Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO), que de inmediato proceda a entregar los 1.000 libros restantes y que estos sean puestos a venta en la Sucursales de la CNFL, de lo contrario coordinar con la Asesoría Jurídica los trámites que correspondan, según lo establecido en la Carta.

Establecer la práctica de realizar periódicamente inventarios de los libros que custodia el INBIO y las Sucursales, así como que éstos queden debidamente documentados y aprobados por la jefatura del DRN.

Implementar los mecanismos de control necesarios, que permitan salvaguardar adecuadamente los libros que custodia el DRN; de tal forma que los mismos estén en lugares que tengan llave y bajo la responsabilidad de funcionarios que se dediquen a esta labor.

Respaldar documentalmente las donaciones de libros que lleva a cabo el DRN y aplicar los mecanismos de control necesarios para evitar que en el futuro se vuelva a presentar situaciones como las expuestas en este informe.

Solicitar por escrito al INBIO que semestralmente informe al DRN el estado en que se encuentran las existencias de libros. Con base en los datos suministrados, proceder a gestionar los cobros que correspondan por medio de la Sección Tesorería.

Asegurar que no se realicen pagos por adelantado cuando se llevan a cabo convenios o contratos, en su lugar, es conveniente cancelar los montos de acuerdo con el avance o cumplimiento de las cláusulas pactadas en los mismos.

Además, se debe implementar los mecanismos de control necesarios para evitar que esta situación se vuelva a presentar en el futuro.

Implementar la práctica de realizar análisis del costo-beneficio del producto que se va a recibir antes de suscribir convenios o cartas de entendimiento, con el propósito de garantizar el uso del mismo.

Asegurarse que en lo sucesivo la CNFL no confeccione cartas de entendimiento o convenios en condiciones similares a las pactadas entre la CNFL y el INBIO.

Solicitar por escrito a la Asesoría Jurídica (AJ), que analice los términos y criterios utilizados en la confección del *“Contrato de Edición y Licencias sobre Derechos de Autor de la Obra Árboles y Arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica”* (en adelante CONTRATO), con el propósito que les permita valorar si el mismo se puede anular. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar en coordinación con la AJ, la posible suspensión inmediata del pago de derechos de autor que actualmente realiza el Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO), pues esa asesoría dictaminó que los derechos patrimoniales del libro le pertenecen a la CNFL.

Solicitar por escrito a la AJ, que coordine con el INBIO la formalización mediante un documento donde se establezca que los derechos patrimoniales del libro citado, le pertenecen a la CNFL.

Solicitar por escrito a la AJ, que analice si los autores del libro infringieron algún tipo de responsabilidad administrativa por haber suscrito el CONTRATO, pues los derechos patrimoniales del libro le pertenecen a la CNFL y dos de ellos tienen contrato vigente de dedicación exclusiva. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, los cuales se detallan en la nota 1001-0062-2015 dirigida a la Unidad de Sostenibilidad con copia a la Gerencia General, es conveniente que la Administración determine si existe responsabilidad administrativa por parte de algún funcionario de la CNFL por incumplimiento de las labores asignadas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas respectivas.

E) OBRAS CIVILES CONTRATADAS Y REALIZADAS POR LA CNFL (*Área de Servicios Generales*)

Realizar un análisis que le permita a la Administración determinar con base en la experiencia adquirida en trabajos similares, si el costo de los mantenimientos realizados con personal de las cuadrillas civiles es mayor que el precio de mercado que cobran las empresas particulares. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Evaluar la conveniencia de gestionar la capacitación que requieren los que no cuentan con el perfil idóneo para las labores que realizan, en el caso que la Administración considere la necesidad de seguir realizando algunos mantenimientos menores con personal del Proceso Mantenimiento de Infraestructura, de manera que también puedan realizar algunos de los trabajos que en la actualidad se contratan.

Implementar la práctica de que en contrataciones de servicios similares a las citadas se haga constar en el cuaderno de bitácora de obras, que el Contratista cumplió con la aplicación de los materiales y cantidad de manos de pintura solicitadas.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo debe tomar las medidas necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares a la indicada; de manera que los recortes u otros trabajos pendientes sean atendidas por el contratista durante el desarrollo de los trabajos.

Determinar si los daños del techo del patio de luz del Edificio Central se produjeron por descuido del Contratista. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

Realizar el seguimiento requerido para lograr que la reparación de la infraestructura citada se realice en un plazo razonable.

Evaluar la conveniencia de construir sobre el techo del patio de luz del Edificio Central algún andamio de metal u otro mecanismo, que permita a los encargados de la actividad realizar mantenimientos sin causar daños a la infraestructura citada.

Evaluar conjuntamente con el funcionario encargado de la actividad en la Sección Salud Ocupacional la conveniente de modificar el aspecto citado, de manera que la información anotada en las condiciones generales sea clara.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo debe tomar las medidas necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares a la indicada; de manera que mantenimientos como el citado se puedan realizar en forma oportuna.

Efectuar el seguimiento que permita verificar que las labores necesarias para terminar el procedimiento del Area Mantenimiento de Infraestructura se concluyan en un plazo razonable, de manera que el documento respectivo sea aprobado por las instancias definidas en la CNFL para esos efectos.

F) ADMINISTRAR RECURSOS FINANCIEROS (*Sección Administración Financiera*)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en coordinación con Análisis Administrativo actualicen el procedimiento "*Cobro de cheques no pagados por el banco*". Asimismo, brindar el seguimiento requerido para que la Administración disponga de este mecanismo de control en un plazo razonable.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que brinde el seguimiento requerido en la aprobación del procedimiento "*Elaboración de las Conciliaciones Bancarias*" con la finalidad de que la Administración disponga de este mecanismo de control en un plazo razonable.

G) CONTRATACION ADMINISTRATIVA (*Concurso de adquisición relacionado con el transporte marítimo de materiales y traslado de personal al Proyecto Hidroeléctrico Olivier, Sección Proveeduría*)

Girar instrucciones a quien corresponda, para que en un tiempo razonable implemente la presentación de informes sobre los viajes realizados al lugar donde se construye el Proyecto Hidroeléctrico Olivier (PHO) que contengan como mínimo datos referidos al personal, equipo y materiales que se trasladan incluyendo su peso, calidad del servicio recibido y cualquier otro aspecto que considere debe ser indicado en el mismo, tal como lo establece la normativa vigente.

Efectuar un análisis de las causas por las cuales no se adquirió una póliza de seguros para cubrir el traslado de materiales y equipos al PHO. Con base en los resultados obtenidos, establecer si existe responsabilidad de algún funcionario por incumplimiento de las labores asignadas y aplicar las medidas que correspondan.

Realizar un estudio que permita determinar la necesidad de adquirir una póliza de seguros que cubra los materiales y maquinaria que se deben trasladar al proyecto citado, según los viajes que restan por realizar al PHO. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que efectúe un estudio que permita determinar con base en las situaciones citadas anteriormente relacionadas con las condiciones de la embarcación, la razonabilidad del valor contratado con respecto a la calidad de los servicios suministrados por el Contratista. De acuerdo con los resultados, aplicar las medidas que correspondan.

Establecer si en los resultados de aplicar la recomendación anterior, existe responsabilidad de funcionarios por incumplimiento de las labores asignadas que podrían afectar los intereses de la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las acciones que consideren convenientes.

Corroborar si el traslado, pesaje y disposición final de los desechos provenientes del PHO es supervisado por un funcionario de la CNFL de tal forma que en la factura se indique el nombre y firma del empleado que realizó esta labor, así como la fecha y hora en que la misma se llevó a cabo.

Analizar la posibilidad de que el funcionario de la CNFL que se encarga de recoger los desechos reciclables, también traslade los desechos sólidos al relleno sanitario con el propósito de evitar pagos por este concepto, así como el cobro de recargos por demoras en la llegada de la embarcación al muelle en Puntarenas.

Revisar si la vagoneta que suministra el transporte cumple con los requisitos establecidos en la “Ley de Tránsito por vías públicas terrestre y seguridad vial” para este tipo de actividades. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Fortalecer el control y supervisión que actualmente aplica la Administración en el tratamiento de los desechos no reciclables en el PHO.

Analizar la conveniencia de que en lo sucesivo, en los concursos de adquisición relacionados con el suministro de servicios en los cuales la CNFL carece de experiencia, se analice previamente los requisitos que se requieren en el mismo y se proceda a confeccionar el respectivo cartel, de tal manera que hayan oferentes que cumplan con lo requerido.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, en el sentido de que al confeccionar el contrato por la adquisición de servicios, se considere como mínimo los requerimientos indicados en el cartel, así como las multas y sanciones por incumplimientos del proveedor.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, en el sentido de implementar los mecanismos de control necesarios para evitar, en lo sucesivo, se presenten situaciones como las mencionadas.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que implemente los mecanismos de control necesarios con la finalidad de evitar, en lo sucesivo, situaciones como las detalladas en este informe relacionadas con la contratación de viajes para el transporte marítimo de personal y materiales al PHO.

H) PROMOVER E IMPLEMENTAR EQUIPOS DE MEJORA CONTINUA (*Gestión Estratégica*)

Implementar las acciones de tratamiento que consideren convenientes, para evitar la materialización del riesgo "*Facilitadores o administradores sin la competencia necesaria para administrar los EMC*". Asimismo, aplicar el seguimiento respectivo que permita medir su avance y mantener respaldo documental de las gestiones llevadas a cabo.

Asignar facilitadores en los EMC tal como lo establece la normativa vigente y documentar las acciones realizadas.

Solicitar a la Sección Capacitación el presupuesto requerido para formar facilitadores de los EMC y efectuar el seguimiento requerido para que el mismo sea suministrado en un tiempo razonable.

Elaborar un programa de trabajo que contemple como mínimo los plazos en que los EMC deben presentar los informes de avance de las ideas planteadas a la Administración. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para verificar su cumplimiento y mantener evidencia documental de las acciones realizadas.

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento "*Equipos de mejora continua*" sea actualizado y aprobado en un plazo razonable. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

I) PAGOS A PROVEEDORES (*Sección Proveeduría*)

Implementar la práctica, en lo sucesivo, de que en contrataciones de servicios se emita un informe que haga constar si la contratación de servicios a las empresas Guariana Construcciones S.A. y Horizontes de Vías y Señales Centro América S.A. (en adelante Proveedor) cumplió con los aspectos indicados en las condiciones específicas, la oferta y que las obras se recibieron a satisfacción, así como enviar el original o copia a la Sección Proveeduría.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo el pago se realice después de que el servicio o material haya sido recibido a satisfacción por el ICE y la CNFL y que constate en un documento o formulario el cumplimiento de lo solicitado.

Respaldar por escrito en el expediente de la contratación, el cambio en el caso que el servicio o material adjudicado tenga características diferentes a las especificadas en el requerimiento de adquisición.

Implementar la práctica de que en lo sucesivo, en contrataciones de servicios se compruebe que el Proveedor cumplió con los aspectos establecidos en las condiciones específicas y planos, así como evidenciar en forma documental las acciones llevadas a cabo en este proceso.

Determinar si el ICE posee información que haga constar la inspección realizada en los trabajos entregados por el Proveedor, así como fotografías que permitan determinar el cumplimiento de la longitud indicada en la oferta para los postes verticales de las barreras metálicas y la profundidad y cimentación que corresponde al cerramiento perimetral.

Realizar pruebas para comprobar si los aspectos citados en este informe y resultados obtenidos demuestran algún incumplimiento de los requisitos establecidos por parte del Proveedor. Asimismo, si esta gestión es positiva, determinar el monto que debería reintegrar y solicitar la respectiva devolución en un plazo razonable.

Implementar, en lo sucesivo, la práctica de que en contrataciones de servicios se establezca un mecanismo de control que permita determinar el cumplimiento del tiempo de entrega de las obras por parte del Proveedor. Además, cuando se presentan atrasos y no se le aplica la respectiva multa, justificarla por escrito y mantener evidencia del proceso citado.

Realizar un análisis que le permita a la Administración determinar si algunos funcionarios de la Asesoría Jurídica (AJ), por la experiencia adquirida en las demandas que han interpuesto diferentes contratistas en contra de la CNFL, podrían atender en lo sucesivo las gestiones que requieren los procesos citados; de manera que se eviten este tipo de contrataciones.

Evaluar la conveniencia de invitar a participar a diferentes profesionales en derecho, en el caso que la Administración considere la necesidad de seguir contratando los servicios para la dirección de procesos ordinarios contenciosos

administrativos con la finalidad de revisar, entre otros aspectos, la razonabilidad del costo de los honorarios ofertados.

Establecer con base en lo indicado en el artículo 18 del Arancel de honorarios por servicios profesionales de abogacía y notariado, la razonabilidad del monto de los honorarios convenidos, de manera que se puede determinar si están calculados de la forma que más le conviene a los intereses de la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Evaluar en lo sucesivo la conveniencia de que los memorándum que emite la AJ para justificar la contratación de los servicios profesionales, sean firmados por la jefatura respectiva.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que se implemente el seguimiento requerido que permita a la Administración recuperar en un plazo razonable la suma mencionada. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

J) CONTRATACION ADMINISTRATIVA (*Concurso de adquisición relacionado con la construcción llave en mano del salón comunal en la comunidad de Coopezamora*)

Determinar si el procedimiento "*Registro de Proveedores*" y el documento "*Inscripción registro de proveedores*" contemplan aspectos que contravienen el principio de igualdad y libre competencia y el Artículo 8° del "*Reglamento para los Procedimientos de Adquisición de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima*". Asimismo, es conveniente mantener evidencia documental de las acciones realizadas y de acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Implementar los mecanismos de control que permita a la Sección Proveeduría aplicar las acciones correspondientes, para evitar la materialización del riesgo "*Realizar un pago improcedente*". Además, es conveniente mantener respaldo documental de las labores realizadas.

Emitir un comunicado institucional para que en lo sucesivo, las dependencias solicitantes incluyan dentro de los requerimientos del cartel la presentación de permisos de trabajo en el caso de que el proveedor utilice personal extranjero. Asimismo, recordarles su responsabilidad de implementar los mecanismos de control necesarios, así como documentar las acciones realizadas para verificar la presentación y cumplimiento del requisito mencionado.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en lo sucesivo en los requerimientos de los carteles de licitación se incluya la solicitud de permisos de trabajo en el caso de que el proveedor utilice personal extranjero.

Aplicar el seguimiento correspondiente, con el propósito de que la Administración deduzca al Contratista la multa de ¢245.871,92 del pago final de la obra.

Efectuar las gestiones correspondientes, para que la Contratista instale la grifería y coloque la rotulación como se solicitó en los requerimientos del cartel.

Implementar los mecanismos de control que consideren convenientes, para evitar que en lo sucesivo se vuelvan a presentar situaciones de incumplimiento de los requerimientos del cartel en las futuras obras a construir.

K) ASESORAR JURÍDICAMENTE A LA EMPRESA PARA LA TOMA DE DECISIONES
(*Asesoría Jurídica Empresarial*)

Solicitar por escrito a los profesionales en derecho (en adelante Ejecutor), que en coordinación con la asistente administrativa de la Asesoría Jurídica Empresarial (en adelante Asistente) revisen todos los casos con el estado de “*atrasado*”, de tal manera que les permita verificar la situación actual de los mismos. De acuerdo con los resultados obtenidos, proceder a aplicar las medidas que correspondan.

Comunicar por escrito al Ejecutor y a la Asistente, la obligación de mantener actualizado el SIGED con toda la información y documentación que respalda cada consulta.

Establecer los mecanismos de control necesarios que permitan garantizar el uso y mantenimiento adecuado de la información que se registra en el SIGED.

Gestionar el mantenimiento respectivo que permita suministrar a la Asistente, la opción de finalizar los casos en el SIGED.

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la actualización del procedimiento “*Atención de Consultas Externas o Internas*”, así como aplicar el seguimiento respectivo para que el mismo sea aprobado en un tiempo razonable para hacerlo de conocimiento a los funcionarios que utilizan el SIGED.

L) IMPLEMENTACION DE LA SALUD OCUPACIONAL (*Sección Salud Ocupacional*)

Solicitar por escrito a los funcionarios que correspondan, que a la brevedad gestionen el cambio de los equipos de seguridad dañados y procedan con la reposición de los medicamentos vencidos o usados.

Emitir un comunicado a todas las jefaturas de las dependencias donde se realizan inspecciones de seguridad y salud ocupacional, solicitando que deben confeccionar informes relacionados con la aplicación de las oportunidades de mejora y enviarlo a la Sección Salud Ocupacional. Es conveniente que se mantenga evidencia documental de las gestiones efectuadas al respecto.

Comunicar por escrito al jefe del Departamento Redes Eléctricas la situación relacionada con el estado de los medicamentos de los botiquines. Asimismo, recordarles a las jefaturas y funcionarios encargados de esta actividad las responsabilidades para atender este aspecto, así como el cumplimiento de normativa creada para estos efectos.

Coordinar con Análisis Administrativo las acciones que procedan, para que el *“Informe técnico: Inspecciones de seguridad ocupacional en ejecución de trabajos técnicos de campo”* se oficialice en un plazo razonable.

Comunicar por escrito al funcionario de la Sección Salud Ocupacional encargado de la elaboración y remisión del *“Informe técnico: Inspecciones de seguridad ocupacional en ejecución de trabajos técnicos de campo”*, que en el mismo debe incorporar todos los datos como por ejemplo el nombre completo del inspector que realizó la supervisión.

Solicitar a la Sección Reclutamiento y Clasificación, un estudio que permita determinar si el nombramiento del señor Fabián Corrales Q. en el cargo citado está acorde con lo que establece el *“Manual de Cargos Dirección Recursos Humanos”*. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

M) DECLARACION JURADA DE BIENES (*Dirección de Recursos Humanos*)

Implementar los controles correspondientes para que en lo sucesivo cuando se realicen sustituciones de la encargada de controlar en la Dirección Recursos Humanos la presentación de la declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República, se responsabilice a algún funcionario de darle continuidad a este proceso para evitar incumplimientos en la normativa que regula esta actividad.

N) DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO (*Sección Capacitación*)

Coordinar con Análisis Administrativo (en adelante AA) la confección de un procedimiento que comprenda los pormenores que se deben cumplir para ejecutar las capacitaciones virtuales (en adelante (modalidad Shift)). Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente definir las obligaciones y responsabilidades de las partes interesadas. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para lograr que este documento sea aprobado en un plazo razonable.

Implementar los controles necesarios para garantizar que la información suministrada por la Sección Capacitación (SC) relacionada con la modalidad Shift, sea confiable, oportuna y de utilidad, para lo cual deben mantener evidencia de las medidas aplicadas.

Confeccionar un cronograma anual de actividades que incluya lo relacionado con las capacitaciones virtuales, de tal manera que la Administración pueda aplicar el respectivo seguimiento para comprobar el avance y su cumplimiento.

Efectuar un análisis de las solicitudes pendientes de aprobación del formularios *“Solicitud para el financiamiento de estudios”* (F-661), para determinar si son de interés para la CNFL; asimismo, valorar, en lo sucesivo, el financiamiento de solamente una carrera por funcionario.

Eliminar la práctica de la Gerencia General (en adelante GG) de aprobar solicitudes por financiamiento de estudios sin cumplir con lo estipulado en la normativa vigente.

Establecer la práctica de que antes de aprobar un determinado financiamiento para realizar estudios superiores, se analice los posibles beneficios que la empresa puede recibir por parte de los funcionarios que lo reciben.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que realicen un análisis que le permita a la SC determinar las F-661 que no se requieren, de tal forma que en el archivo correspondiente se mantengan únicamente los documentos vigentes.

Implementar los mecanismos de control correspondientes, para evitar que en lo sucesivo se presenten situaciones similares relacionadas con el financiamiento de estudios.

Coordinar con AA la confección de los procedimientos que comprendan los pormenores que se deben cumplir para regular los financiamientos de maestrías,

así como la capacitación internacional. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente definir las obligaciones, necesidades y responsabilidades de las partes interesadas. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para lograr que estos documentos sean aprobados en un plazo razonable.

Eliminar la práctica de que la GG sea la que apruebe las capacitaciones internacionales y maestrías, sin considerar el criterio de la SC.

Coordinar con AA la revisión de todos los puntos establecidos en el Contrato Beca; de tal manera que el mismo sea actualizado con base en los procesos que se realizan actualmente y que considere como mínimo el control de las situaciones relacionadas con las maestrías.

Proceder a corregir con base en la normativa vigente, aspectos relacionados con el cobro de dinero a empleados estudiantes; financiamiento de estudios a funcionarios que no guardan relación con las labores que realizan, firma del Contrato Beca, así como el cumplimiento del plazo para concluir los estudios.

Revisar en forma general todos los contratos por concepto de financiamiento de maestrías que mantienen suscritos con los funcionarios, para determinar situaciones relacionadas con el cumplimiento de esta actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Efectuar un estudio de los financiamientos de las maestrías que actualmente están en proceso, para asegurarse que son de interés para la CNFL. En los casos que se considere que no se cumple con dicho objetivo, aplicar las medidas que correspondan.

Coordinar con AA la confección del procedimiento que comprenda los pormenores que deben cumplirse para regular el proceso de capacitación de Bachillerato por Madurez. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente definir las obligaciones, necesidades y responsabilidades de las partes interesadas. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para lograr que este documento sea aprobado en un plazo razonable.

Confeccionar índices de gestión que muestren información relacionada con la cantidad de materias aprobadas y reprobadas por los funcionarios favorecidos con este beneficio, como por ejemplo costos, tiempo real laboral invertido y su aprovechamiento, entre otros aspectos.

Elaborar planes de capacitación anuales que cubran las necesidades de profesionales, así como los programas para el cierre de brechas en las diferentes dependencias de la CNFL, para lo cual es conveniente asegurar la satisfacción de estándares relacionados con el diseño, calidad y su pertinencia.

Planificar la capacitación para satisfacer progresivamente las necesidades determinadas en el diagnóstico efectuado en el cierre de brechas, según los respectivos programas elaborados para cumplir con esta actividad.

Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que efectúe una revisión y determine los empleados que han recibido capacitaciones cuyos certificados no han sido incluidos en los respectivos expedientes, ni en el sistema SIRH para que de esta forma se proceda a incorporarlos.

Implementar controles para garantizar que los certificados obtenidos por los funcionarios en la asistencia de capacitación se custodien en los archivos respectivos y que esta labor se realice periódicamente, así como evidenciar por escrito las acciones llevadas a cabo.

Enviar un memorando general a todas las jefaturas de las dependencias recordándoles que para efectos de cumplir con lo estipulado en la normativa vigente, los funcionarios que participan en actividades de capacitación deben remitir copia del certificado a la SC.

Establecer un mecanismo de control que le permita a la SC determinar oportunamente los funcionarios que incumplen la disposición de enviar la copia del certificado del curso, con el propósito de que se realicen las gestiones para obtenerlo y que el mismo forme parte del expediente respectivo.

Determinar las razones por las cuales Melissa Monge P. y Laura Montero R. no cumplieron con el requisito que estipula la normativa vigente. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que retome la propuesta para actualizar el *“Reglamento del sistema de incentivos para empleados de la C.N.F.L. S.A. que realizan estudios superiores”*. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer de ese documento en un plazo razonable, para lo cual es necesario mantener evidencia de las acciones realizadas.

Analizar la conveniencia de rotar en los puestos que lo permitan, a los funcionarios que tienen suficiente antigüedad de desempeñar un mismo cargo,

de tal forma que se cumpla con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, es necesario mantener evidencia de las acciones realizadas.

Solicitar por escrito a la Sección Reclutamiento y Clasificación, un estudio que permita determinar si el nombramiento de Orlando Hernández C. está acorde con lo que establece el Manual. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Establecer con base en las funciones detalladas en el Manual, si Orlando Hernández C. está cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades. De acuerdo con los resultados, aplicar las medidas que correspondan.

Implementar los controles que consideren convenientes, para determinar si los funcionarios cesantes mantienen deudas por financiamiento de estudios con la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Ñ) DESARROLLAR CAMPAÑAS Y ACCIONES PUBLICITARIAS (*Comunicación Empresarial*)

Elaborar informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el DPRP. Es conveniente definir los criterios que serán aplicados, a cuales instancias serán remitidos y la periodicidad con que se debe preparar este documento.

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento "*Publicación de suspensiones de servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita*" sea actualizado y aprobado en un plazo razonable. Asimismo, mantener evidencia documental de las gestiones llevadas a cabo.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que cumpla con lo establecido en la normativa vigente relacionada con la preparación de informes mensuales de la publicidad en la prensa escrita. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

Elaborar la planificación de las campañas publicitarias considerando aspectos como la definición de los temas, objetivos, públicos meta y plazo de realización. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

Confeccionar un cronograma anual de actividades que incluya lo relacionado con las campañas publicitarias, de tal manera que la Administración pueda aplicar el seguimiento requerido para medir su cumplimiento.

Girar instrucciones a quien corresponda, para que realice el análisis de la razonabilidad de cada campaña publicitaria. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

Efectuar las gestiones correspondientes, para garantizar que las campañas publicitarias sean conocidas y aprobadas previa y formalmente por la Gerencia General.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que analice en coordinación con la Asesoría Jurídica hasta que monto es necesario confeccionar contratos por publicidad. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que consideren conveniente.

Coordinar con Gestión Estratégica la elaboración de encuestas de opinión relacionadas con las campañas publicitarias, las cuales van a permitir medir su efectividad e impacto en los clientes con la finalidad de mejorar la gestión del DPRP. Asimismo, mantener evidencia documental de las gestiones realizadas.

Girar instrucciones a quien corresponda, para que coordine con la encargada de Gestión Integral de Riesgos la elaboración del plan de tratamiento para el riesgo *“Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido”*. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para implementar las acciones que se definan en los plazos correspondientes.

Girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en lo sucesivo cumpla con los requisitos establecidos en el instructivo *“Modificaciones Presupuestarias”*, de tal manera que se respalde en un documento el trámite de autorización y aprobación de los movimientos presupuestarios.

O) ESTUDIO ESPECIAL. P.H. OLIVIER (*Proyecto Hidroeléctrico Olivier*)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, con el propósito de analizar la interpretación emitida por la Asesoría Jurídica de las cláusulas 5.3 y 5.11 del *“Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, El Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A....”*, así como lo indicado en los párrafos del 41 al 42 de la NIC 8 *“Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores”*. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas respectivas.

Girar instrucciones por escrito al encargado de la SA, para que implemente los mecanismos de control necesarios que eviten en lo sucesivo, retirar materiales u otro tipo de artículo por medio del sistema de ajustes.

Analizar las razones por las cuales la jefatura del Departamento Servicios Administrativos autorizó el retiro de materiales de las bodegas de la SA, utilizando el sistema de ajustes. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Solicitar a la Asesoría Jurídica el criterio legal para que la CNFL valore la posibilidad de no ejecutar las obras relacionadas con el CONTRATO debido a la difícil situación financiera que se encuentra la empresa y por el alto costo que representa su ejecución, así como por las pérdidas que se obtendría en la recuperación del dinero en el plazo definido (40 años). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Realizar las acciones correspondientes ante el Ministerio de Ambiente y Energía (en adelante MINAE), con el propósito de renegociar los pagos mensuales de US\$2.500,00 y US\$1.500,00 que se pactaron por un periodo de 40 años para compensar los gastos incurridos en la construcción del PHO y los que se invertirán en el radar, en el caso que la última obra se lleve a cabo.

Determinar si el procedimiento aplicado por el anterior gerente de la CNFL para aprobar la resolución RGG-003 no contradice lo estipulado en el artículo N° 6 del Reglamento Interno para la Aprobación de Presupuestos Extraordinarios y Modificaciones Presupuestarias en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (en adelante Reglamento). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Analizar si lo indicado por el anterior jefe de la Asesoría Jurídica en la nota 2201-71 (DJI) del 18-03-14 relacionado con la modificación presupuestaria N° 5 del 2014, incumplió con la normativa establecida en el Reglamento. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Girar instrucciones por escrito a la Sección Control de Presupuesto, para que en lo sucesivo se cumpla con lo establecido en la normativa vigente que regula el proceso de inclusión de documentos en el "*Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos*" de la Contraloría General de la República. Asimismo, valorar la posibilidad de incorporar en dicho sistema la resolución RGG-003 relacionado con la modificación presupuestaria N° 5 del 2014.

Determinar si el procedimiento aplicado por la anterior administradora del PHO para aprobar el retiro de los materiales de la Sección Almacén, contradice lo estipulado en la normativa vigente que regula esta actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

Solicitar por escrito al Departamento Contabilidad la apertura de un registro contable que permita controlar los pagos efectuados por el Ministerio de Ambiente y Energía (en adelante MINAE) en el Sistema denominado SIPROCOM. Asimismo, coordinar con el Departamento Consumidores las acciones pertinentes para habilitar el mecanismo de cobro.

Solicitar por escrito a la Asesoría Jurídica que analice los acuerdos pactados en el CONVENIO y la adenda, para determinar los artículos que se contradicen o que deben actualizarse para proceder a renegociarlos con el MINAE.

Gestionar ante el ICE la posibilidad de que los mantenimientos al PHO sean asumidos por dicha institución, tomando en cuenta que en la actualidad realizan una labor similar en la Planta Hidroeléctrica El Genio, la cual se ubica en el mismo lugar donde está el PHO. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

Solicitar por escrito a la Gerencia General que defina una vez que se haya finalizado la construcción de la obra citada, la dependencia que se encargara de suministrar el mantenimiento al PHO durante su vida útil, así como controlar el cobro de la cuota respectiva al MINAE.

Analizar la conveniencia de solicitar a la Sección Reclutamiento y Clasificación un estudio que le permita determinar las funciones que debe realizar el personal que labora en el PHO, así como su ubicación en la plaza y escala salarial correspondiente, para lo cual es necesario tomar en cuenta el estado en que está la ejecución de las obras.

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en los traslados de personal se utilice el formulario “*Solicitud de Movimiento de Personal*” (F-164), de tal manera que se cumpla con la normativa vigente para estos efectos.

Implementar los mecanismos de control que se requieren, para que en lo sucesivo se evite enviar a laborar personal sin haber cumplido con los requisitos de pre-ingreso que establece la normativa vigente.

P) RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LOS AUDITORES EXTERNOS

Mediante la nota 1001-0275 del 24 de noviembre de 2014, se remitió al Consejo de Administración el informe anual del estado de las recomendaciones que planteó el Despacho Lara Eduarte en las Cartas de Gerencia sobre observaciones de control interno, segmentos de negocios y el sistema de tecnología de información al 31 de diciembre de 2013; así como los comentarios que emitió la Administración para cada una de ellas.

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:

- *Ingeniería de proyectos de generación.*
- *Materiales en bodegas de sucursales.*
- *Estudios de ingeniería ejecutados por particulares y la CNFL.*
- *Fondos de cambio; Administración de tarjetas de compras institucionales.*
- *Revisión de cuentas contables.*
- *Servicios de seguridad y vigilancia.*
- *Aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 93 recomendaciones formuladas, 57 habían sido atendidas (62%) y 36 estaban en ese proceso (38%).

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:

- *Planificación y administración de proyectos.*
- *Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.*
- *Administración de activos (inventarios).*
- *Uso y condiciones de instalaciones y propiedades.*
- *Administración de la flota vehicular.*

- *Administrar los riesgos puros.*
- *Desarrollo de infraestructura civil.*
- *Alquiler de espacio en postes, infraestructura y equipos.*
- *Cuentas por cobrar.*
- *Ejecución del presupuesto institucional.*
- *Planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos.*
- *Viajes de trabajo al exterior.*
- *Consultorios médicos.*
- *Dotación y remuneración del recurso humano.*
- *Remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones).*
- *Fortalecimiento y desarrollo del recurso humano.*
- *Declaración jurada de bienes.*
- *Estudio especial (Contratación administrativa).*
- *Programa ético empresarial.*
- *Gestión estratégica empresarial*
- *Labores que desarrolla la Secretaria del Consejo de Administración.*
- *Control interno institucional.*
- *Desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa.*
- *Gestión ambiental.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 74 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 44 habían sido atendidas (59%) y 20 estaban en ese proceso (27%) y 10 se encuentran pendientes de aplicar (14%).

1.3. AUDITORIA INFORMATICA

1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS

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

- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: planear el desarrollo de las tecnologías de información; dirigir el desarrollo de las tecnologías de información. Alcance: gestión y conservación de la información en archivos electrónicos.*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información; desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Mantenimiento de Taller Anonos (SIMTA), Sistema de Costos (ABC).*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM), Sistema Gestión Social (GS social), Sistema Impresión de Recibos de Demandas (DEMANDAS).*
- *Proceso: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación; mantener infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Alcance: Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos.*
- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: planear el desarrollo de las tecnologías de información; dirigir el desarrollo de las tecnologías de información. Alcance: implementación y cumplimiento de la normativa aplicable en TIC.*

- *Proceso: servicios brindados por el Departamento Usuario. Subprocesos: implementar equipos de cómputo y periféricos; mantener equipos de cómputo y periféricos. Alcance: Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios.*
- *Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH), Sistema Gerencial de Recursos Humanos (SG-SIRH), Sistema Estadística de Recursos Humanos (SERH).*
- *Proceso: generar energía eléctrica. 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 Daniel Gutiérrez, El Encanto, Rio Segundo; eólica Valle Central.*
- *Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico a las plantas de generación; gestionar el mantenimiento electromecánico. Alcance: subestaciones Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, la Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat.*
- *Proceso: facturación. Subprocesos: tomar y analizar lectura; generar factura; distribuir factura. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central.*
- *Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Módulos Belén, Heredia, Tres Ríos.*
- *Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición; inspeccionar e instalar sistemas trifásicos de medición; actualizar datos en el sistema. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Sección Administración de la Energía.*
- *Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subproceso: administrar laboratorio de medidores. Alcance: Sección Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica.*

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

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 las respectivas recomendaciones:

A) GESTIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN ARCHIVOS ELECTRÓNICOS
(Información en archivos electrónicos)

Establecer un enlace formal entre las áreas encargadas de la Dirección Tecnologías de Información (DTI) en desarrollar un sistema de información y el Archivo Central (AC), para coordinar lo que proceda en relación con el apoyo y asesoramiento informático (*clasificación de las series o tipos documentales de soporte electrónico o digital*) que se brindara en cumplimiento con la normativa aplicable sobre la gestión documental de la CNFL. Es conveniente comunicar a la jefatura del AC las dependencias de la DTI, que se encargaran de llevar a cabo esta actividad.

Recordar a las dependencias que correspondan, la necesidad de cumplir con lo que establece el Artículo 5 del *“Reglamento para la Gestión Documental de la CNFL”*.

B) DESARROLLO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema de Costos-ABC, Sistema Mantenimiento de Taller Anonos-SIMTA*)

Preparar un informe formal, donde se comunique a la jefatura inmediata los resultados sobre el seguimiento y estado actual de las diferentes fases que se han llevado a cabo en el desarrollo del sistema ABC. Es conveniente que en este documento se incluya los inconvenientes que han ocasionado que este sistema no haya iniciado su operación.

Realizar las acciones que correspondan, para que se prepare la documentación que respalde la entrega formal (Acta de Entrega de Productos) del sistema ABC. Es conveniente, que en este documento se detalle la aprobación por parte de los usuarios de las pruebas realizadas a este sistema.

Efectuar un análisis formal del sistema ABC. Con base en los resultados obtenidos, determinar si se continuará con el desarrollo del mismo o se incorpora en el proyecto *“Descentralización de planillas ordinarias”*, el cual contempla un módulo de captura de horas por actividades similar al que se estaba desarrollando para el ABC.

C) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Procesamiento Comercial – SIPROCOM, Sistema Gestión Social – Gs Social, Sistema Impresión de Recibos de Demandas - DEMANDAS*)

Coordinar con la Sección Sistemas Comerciales, la realización de un análisis de viabilidad y conveniencia para determinar la posible integración de la funcionalidad del Sistema GS-Social requerida por la Sección Gestión Social sobre los *“SMI”* al Sistema principal (*SIPROCOM*). En ese sentido, es conveniente elaborar un informe con los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y acciones que se aplicaran al respecto.

Mientras continúe funcionando el sistema *“GS-Social”* de forma independiente al *SIPROCOM*, se recomienda las siguientes oportunidades de mejora con respecto al proceso de mantenimiento y soporte que se le debe brindar a este sistema:

Utilizar los recursos compartidos que dispone el esquema de infraestructura virtual. En ese sentido, es conveniente coordinar con la Sección Soporte de Infraestructura el traslado del servidor del sistema *“GS-Social”*, que se encuentra en el Nodo de Comunicaciones en el Plantel Virilla hacia la infraestructura virtual localizada en el Centro de Cómputo del Plantel Calle 21.

Coordinar con la Sección Soporte de Infraestructura, lo relacionado con el control y apoyo de los *“Programas Fuente”* del sistema *“GS-Social”*.

Elaborar la documentación técnica básica, correspondiente al sistema *“GS-Social”*.

Establecer un *“Plan de Continuidad”* para la funcionalidad utilizada por la Sección Gestión Social los *“SMI”*, en caso de la pérdida de operación del sistema *“GS-Social”*.

Coordinar con la Sección Soporte de Infraestructura lo correspondiente al respaldo, resguardo y recuperación de los datos del sistema “GS-Social”.

Asimismo, para realizar una ampliación más detallada en la aplicación de los puntos anteriores, relacionados con las oportunidades de mejora en el proceso de mantenimiento y soporte de aplicaciones, es conveniente utilizar como referencia el alcance de las mejores prácticas que se detallan en el Anexo N° 1.

D) INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN-REDES (*Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos*)

Elaborar un documento formal que comprenda los procedimientos que se deben aplicar en la implementación, operación y seguridad de la configuración de los dispositivos de comunicación de las redes WAN y Fibra Óptica de la CNFL. En ese sentido, es conveniente utilizar como referencia los lineamientos, normas, parámetros y procedimientos del fabricante y de la UIT (normas ABGN y G652D). Asimismo, una vez concluida esta actividad es necesario oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias que correspondan.

Incorporar en la Gestión Integral de Riesgos (GIR) un plan de riesgos de infraestructura para redes, los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso “*Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-01-02)*” de los servicios que brindan la Sección Administración de Red de Sistemas de Información y la Sección Electrónica Digital. Es conveniente, considerar que el plan citado este alineado a las políticas de seguridad de TI que correspondan.

Elaborar un documento formal que comprenda los estándares de aseguramiento de la calidad que se deben aplicar en la adquisición, implementación y mantenimiento de la infraestructura para redes. En ese sentido, es conveniente considerar aspectos relacionados con el grado de disponibilidad, niveles de impacto, seguridad, asignación de roles, actividades, procesos, metas y un marco de trabajo acorde a este proceso.

Solicitar formalmente por escrito a la Sección de Capacitación, la justificación de los aspectos que han ocasionado que la capacitación formulada en el documento “*Lista de cursos de la DTI*” sobre la implementación y mantenimiento de infraestructura para redes de los funcionarios del Departamento Infraestructura no se llevara a cabo. Asimismo, debido a las limitaciones presupuestarias actuales; es conveniente coordinar con esta dependencia los mecanismos alternos que se aplicarán para disponer de esta capacitación oportunamente.

Para futuras adquisiciones e implementaciones de equipos de comunicación, efectuar las pruebas de aceptación (para comprobar que sean compatibles con la red informática, validar la efectividad y eficiencia) que correspondan antes de ser instalados. En ese sentido, es necesario documentar los resultados obtenidos en la ejecución de esta actividad.

Elaborar un informe que incluya los resultados del funcionamiento y el estado actual de los equipos de comunicación instalados.

Preparar un instructivo operacional para la configuración de los equipos de comunicación que contribuya a garantizar la continuidad de los servicios de infraestructura en redes brindados por la SARSI. En ese sentido, es conveniente que el documento citado este alineado al *“Plan de continuidad de servicios de la DTI”*.

E) IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) *(Normativa de TIC)*

Coordinar con las áreas descentralizadas la integración a la matriz de relaciones y recursos derivada del modelo de gestión de riesgos basado en la norma ISO 27001, los componentes de tecnologías de información y comunicación que soportan los procesos que se ejecutan en estas dependencias. Es conveniente determinar la viabilidad de ejercer la función rectora en materia de seguridad de TIC, para las áreas descentralizadas.

F) SERVICIOS BRINDADOS POR EL DEPARTAMENTO USUARIO - IMPLEMENTAR Y MANTENER EQUIPO DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS *(Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios)*

Incluir en las *“Normas para el Uso de Equipo de Cómputo y Programas Informáticos (código 2801 N 01).”*, una referencia relacionada con el almacenaje, protección y recuperación de los registros electrónicos de los equipos de cómputo (PC’s) asignados a las dependencias de la CNFL, según se indica en el punto 6.10 del procedimiento *“Control de Registros”*. Una vez concluida esa actividad, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización del documento respectivo.

Girar las instrucciones que correspondan para que se identifiquen los riesgos e implementen los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *“Dotar y Mantener la Infraestructura de TI en la Dirección Comercial”*. Es conveniente una vez concluida esta actividad incorporar el respectivo plan a la Gestión Integral de Riesgos (GIR) de los servicios brindados por la SAS. Asimismo, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las acciones emitidas.

Establecer las medidas correctivas que se aplicaran para subsanar las situaciones citadas en los puntos a), b), c) y d) de la observación B) de este informe. Es conveniente tomar en cuenta lo indicado en los anexos N° 1, 2, 3, y 4 adjuntos a este documento. Asimismo, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas emitidas.

G) MANTENIMIENTO DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACIÓN (*Sistema Integrado de Recursos Humanos – SIRH, Sistema Gerencial de Recursos Humanos – SG SIRH, Sistema Estadística de Recursos Humanos - SERH*)

Coordinar lo que corresponda para que se prepare un documento formal que comprenda las regulaciones y validaciones que se deben cumplir en la utilización del sistema. Una vez concluida esa actividad, analizar la conveniencia de solicitar al funcionario encargado del Proceso Sistemas de Información de Áreas de Soporte, el mantenimiento para implementar la normativa que no se esté atendiendo.

Establecer formalmente las políticas de seguridad lógica que se deben aplicar en la utilización del sistema SIRH. En ese sentido, es conveniente considerar la clasificación de la información en términos de su valor, requisitos legales, sensibilidad y criticidad para la organización, insumos para el establecimiento de roles y privilegios de usuario. Asimismo, analizar la conveniencia de automatizar algunas de las políticas que se definan.

H) MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE GENERACIÓN (*Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Rio Segundo, Eólico Valle Central*)

Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos “Mantenimiento Correctivo para Plantas Generadoras de Energía Eléctrica” y “Mantenimiento Preventivo en las Plantas Generadoras de Energía Eléctrica”. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda que lleven a cabo las modificaciones requeridas, aprueben y oficialicen los documentos respectivos.

I) MANTENIMIENTO DE SUBESTACIONES (*Subestaciones Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, La Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat*)

Es necesario que la Administración prepare un informe dirigido a las instancias que correspondan, con el detalle de las implicaciones que podría ocasionar la no asignación de presupuesto para ejecutar el cronograma establecido para la calibración y reparación de los equipos de pruebas que se utilizan para efectuar el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las subestaciones, plantas hidroeléctricas y de

los interruptores de la red de distribución. Es conveniente, que en este documento se incluyan las acciones que podrían llevarse a cabo para minimizar las posibles consecuencias derivadas de la no ejecución del cronograma citado.

J) FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RECIBOS (*Sucursales Desamparados, Guadalupe y Central*)

Girar instrucciones para que en las Sucursales de Guadalupe, Central y Desamparados, se prepare un documento que comprenda un análisis para determinar los tipos de solicitudes por servicio que se deben anular y cuales ejecutarse. En ese sentido, es conveniente definir las acciones que serán realizadas para atender los trámites que se detallan en el Anexo N° 1 de este informe.

Implantar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar y controlar que los diferentes trámites por solicitudes de servicio presentados por los clientes en las sucursales Guadalupe, Desamparados y Central, sean atendidos oportunamente. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario que los funcionarios encargados de esta actividad, revisen periódicamente las agendas respectivas del SIPROCOM y asignen a los técnicos de campo los trámites correspondientes.

Establecer en la Sucursal Guadalupe, un programa de supervisión que controle la distribución de las facturas por consumo eléctrico que realizan los funcionarios encargados de esta labor. Es conveniente efectuar un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las actividades que se incluyan en el programa citado.

K) MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (*Módulos de Belén, Heredia y Tres Ríos*)

Girar instrucciones para que se actualice el *"Manual de procedimientos e instructivos administrativos para la recaudación de efectivo y otros valores en las sucursales"* y el instructivo *"Recaudación de valores (Ingresos)"*. En ese sentido, es conveniente solicitarle a las instancias que correspondan efectuar las modificaciones requeridas y aprobar los documentos respectivos.

Efectuar un análisis de viabilidad para determinar la conveniencia de continuar con el traspaso de las facturas pendientes de los servicios con medidores colectivos del SIPROCOM a la cuenta contable *"Servicios Eléctricos de Interés Social"* del SACP. En ese sentido, es conveniente elaborar un informe con los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y acciones que se aplicaran al respecto.

Mientras se continúe con el traspaso de facturas pendientes de los servicios con medidores colectivos a la cuenta contable “*Servicios Eléctricos de Interés Social*” del SACP, es conveniente documentar las acciones de seguimiento que llevara a cabo la Sección Gestión Social, en relación con la gestión de cobro de estas facturas pendientes de pago.

L) EJECUTAR SOLICITUDES DE SERVICIO (*Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central y Sección Administración de la Energía*)

Girar instrucciones para que en la Sucursal Guadalupe y la Sección Administración de la Energía, se prepare un documento que comprenda un programa con las actividades correspondientes que permita supervisar la ejecución de las solicitudes de servicios nuevos de los sistemas monofásicos y trifásicos de medición. Es conveniente, efectuar el seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las actividades incluidas en el respectivo documento.

Girar las instrucciones que correspondan para que en la Sucursal Guadalupe, el Técnico de Campo llene la información requerida del plano de ubicación geográfica que el encargado del Sistema de Información Geográfica-Eléctrica (SIGEL), adjunta a los trámites de servicio nuevo y retiro de los sistemas de medición. Es conveniente, comunicar a estos funcionarios la importancia de cumplir con lo indicado en el punto 6.2 del Procedimiento: “*Ejecución de Trámites de Servicio*”.

Preparar un documento formal, que comprenda las políticas a seguir en relación con el control de las solicitudes de servicio (*caducidad, plazos, estado, anulación*) que se encuentran pendientes de ejecutar en el SIPROCOM. Es conveniente, que este documento este alineado con el “*Contrato para el Suministro de Nuevos Servicios de Energía Eléctrica Residencial y Otros sin Demanda*” en lo que se relaciona con la caducidad de las solicitudes de servicio. Asimismo, una vez concluida esa actividad, oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

M) ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN (*Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica*)

Elaborar un documento que comprenda un análisis para determinar los tipos de solicitudes por servicio que se deben anular y cuales ejecutarse. Es conveniente coordinar con la administración del SIPROCOM para que en el listado “*Trámites pendientes/atrasados*” se indique a cuales solicitudes de servicio funcionarios de la Sección Administración de la Energía ha visitado. Asimismo, definir las acciones que serán aplicadas para atender los trámites que se detallan en el Anexo N° 1 de este informe.

Implementar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar y controlar que los diferentes trámites por solicitudes de servicio presentados por los clientes sean atendidos oportunamente. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario que los funcionarios encargados de esta actividad, asignen a los técnicos de campo los trámites correspondientes.

Realizar las acciones que correspondan, para que en el Laboratorio de Sistemas de Medición de energía Eléctrica, se prepare la documentación que respalde el registro formal (entradas, salidas e inventarios) de los sistemas de medición y sus componentes adquiridos mediante la contratación directa N° 2012PP-000024-PROV del 03-10-12.

Preparar un informe dirigido a la jefatura del Departamento de Servicios Técnicos, relacionado con los sistemas de medición que se han instalado, la programación de los pendientes por instalar y del estado actual del proyecto de Clientes Concentrados.

Elaborar un documento que incluya las causas que están ocasionando los daños que se presentan en los equipos de medición (quemados o con la patillas dañada) que ingresan al Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica. En ese sentido, es conveniente que en ese informe se presente una propuesta de las acciones que serán llevadas a cabo para subsanar las causas determinadas.

N) ADMINISTRAR EL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO (*Unidad de Alumbrado Público*)

Coordinar con Gestión Estratégica lo que corresponda para que en la Unidad Alumbrado Público, se lleve a cabo la implementación de la metodología “*Gestión Integral de Riesgos (GIR)*” para administrar los riesgos que se puedan presentar en los procesos y subprocesos que se ejecutan en esa dependencia. Es conveniente, elaborar un cronograma con las actividades que se llevaran a cabo para cumplir con esta labor.

Realizar las acciones necesarias para actualizar el “*Manual de Procedimientos e instructivo del Departamento Alumbrado Público*”, “*Mejoras de Alumbrado Público*”, “*Recuento de materiales de obras ejecutadas de alumbrado público*”, “*Trámite y ejecución de los reportes de averías sobre alumbrado público*”. Una vez concluida esa labor, es conveniente solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de dichos documentos.

Efectuar las acciones que correspondan para que el indicador “*Flujo lumínico por habitante*”, sea calculado. Es conveniente, que sea incluido en los informes de gestión que se prepara en la Unidad Alumbrado Público. Asimismo, realizar un análisis de todos los indicadores de gestión que utiliza esta dependencia y con base en los resultados obtenidos, efectuar los ajustes que correspondan.

Efectuar las acciones necesarias para que el formulario “*Solicitud de Estudio Técnico de Alumbrado Público*” utilizado para recibir las solicitudes de alumbrado público, sea aprobado y oficializado por las instancias correspondientes. Es conveniente, determinar la viabilidad de continuar con las gestiones para que todas las dependencias ingresen las solicitudes a través del SIPROCOM.

Establecer una directriz por escrito que indique la hora de salida del Plantel Anonos de los vehículos asignados a los funcionarios técnicos de la Unidad Alumbrado Público para que inicien sus labores. Es conveniente, comunicar a este personal las acciones que se aplicarán en caso de incumplir con esta disposición.

Elaborar un programa que comprenda las actividades que se llevaran a cabo para revisar, actualizar y monitorear los convenios suscritos con las diferentes municipalidades. Es conveniente, establecer un cronograma con las fechas estimadas para la ejecución de esta labor.

Efectuar la revisión de los convenios vigentes y determinar si es necesario llevar a cabo su actualización.

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que están ocasionando que se estén instalando redes eléctricas y luminarias de alumbrado público en sectores que no existe un convenio con la municipalidad respectiva. Es conveniente, que en este documento se indiquen las acciones que serán realizadas para subsanar esta situación.

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que ocasionaron las situaciones indicadas en la observación H) de este informe. Con base en los resultados obtenidos determinar las medidas que se aplicaran al respecto. Es conveniente, que en este documento se determinen las acciones que se aplicaran para subsanar los aspectos citados en los puntos a), b), c) y d) en relación a la contratación pública citada en la observación H) de este informe.

Elaborar un documento que comprenda la normativa que se debe aplicar, en relación con las lámparas que ya se les efectuó las pruebas establecidas en el cartel de licitación, y que no han sido retiradas por los proveedores. Es

conveniente, determinar las acciones que se aplicaran con respecto a las ocho lámparas que no han sido retiradas del Área Diseño y Construcción de Alumbrado Público.

Girar instrucciones para que se revisen y actualicen los requisitos que debe presentar el cliente al gestionar un estudio de ingeniería para la instalación de alumbrado público. Es conveniente, establecer un mecanismo para controlar que estos requisitos sean comunicados oportunamente a los clientes al solicitar este servicio.

Coordinar con el Área Salud y Seguridad Laboral, la realización de una evaluación de las condiciones de seguridad que presenta la bodega N° 3 de la Unidad Alumbrado Público. Es conveniente, documentar las acciones que se aplicaran para subsanar los resultados obtenidos y los aspectos indicados en la observación K) de este informe.

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que están ocasionando la cantidad de solicitudes de averías por alumbrado público que se encuentran pendientes de ejecutar. Es conveniente, definir las acciones que serán aplicadas para ejecutar las solicitudes que se detallan en el Anexo N° 1 de la observación L) de este informe.

Implementar un mecanismo que controle el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que las solicitudes por averías de alumbrado público, sean atendidas oportunamente.

Coordinar con la Asesoría Jurídica Empresarial para efectuar un análisis legal sobre la potestad que le confiere a la CNFL para realizar mantenimientos de alumbrado público ubicados en las carreteras nacionales. Es conveniente, aplicar las medidas correspondientes con base en los resultados obtenidos.

Establecer un documento que comprenda un programa anual de los mantenimientos a ejecutar en el alumbrado público instalado en las carreteras nacionales. En ese sentido, es necesario definir los recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad.

Preparar informes de los mantenimientos de alumbrado público ejecutados que se encuentran instalados en las carreteras nacionales. Es conveniente, definir el contenido de los mismos y la periodicidad de su elaboración.

Efectuar un análisis del inventario de materiales que se encuentran en la bodega N° 27. Con base en los resultados, determinar cuáles deben retirarse de existencia por estar obsoletos.

Preparar un documento que comprenda las justificaciones de las causas que han ocasionado que los materiales custodiados en la bodega N° 27, no se hayan utilizado durante más de un año. Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que se aplicaran al respecto.

Elaborar un informe que comprenda la cantidad de solicitudes por obras de iluminación en condominios y propiedades privadas que se encuentran pendientes de ejecutar. En ese sentido, incluir en este documento las acciones que se aplicaran para subsanar la atención o eliminación de estas solicitudes. Asimismo, es conveniente comunicar a los clientes la justificación del porque la solicitud planteada no puede ser atendida.

Preparar un documento que justifique la instalación de faroles chinos que se llevó a cabo en lugares de iluminación pública, sin recomendación de la Unidad Alumbrado Público. Es conveniente, que en dicho documento se indiquen si existen otros proyectos en condiciones similares y las acciones que serán realizadas para subsanar el asunto citado en la observación Ñ) de este informe.

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que el material LED almacenado en la Bodega N° 27 de la Unidad Alumbrado Público; no se esté utilizando. Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que se aplicaran al respecto. Es conveniente, emitir una propuesta formal, que indique y garantice el uso eficiente que se le dará a este material en la actualidad.

Preparar un documento que comprenda una propuesta formal para aprovechar los materiales que no se utilizaron en el *“Proyecto Luminarias Helio”* y que se encuentran almacenados en la bodega N° 27 de la Unidad Alumbrado Público.

Preparar un documento que justifique y detalle el propósito de la adquisición de las *“luminarias solares autónomas 80W Tecno Led”* que se encuentran almacenadas en la bodega N° 27 de la UAP. Es conveniente, establecer una propuesta formal sobre la utilización que se les dará a estos materiales en la actualidad.

Elaborar un documento que comprenda un programa para la ejecución periódica de inventarios físicos, relacionados con los materiales de la decoración navideña. Es conveniente, que se incluya el costo de los materiales

inventariados. Asimismo, definir la periodicidad y los responsables que se encargaran de llevar a cabo esta actividad.

Preparar un informe que comprenda los resultados obtenidos en la instalación de banderas en la autopista General Cañas una vez concluida esa labor. Es conveniente, que en este documento se incluya la justificación de los inconvenientes que ocasionan que esta actividad no se implemente en otras autopistas.

Establecer un programa para llevar a cabo inventarios físicos de los materiales que utilizan los funcionarios de la UAP. Es conveniente, definir la periodicidad y los responsables que se encargaran de esta actividad.

Preparar un documento que comprenda las causas que han ocasionado que el plan de inspecciones del primer semestre de 2014 presentado ante la ARESEP, no se esté ejecutando. Con base en los resultados obtenidos determinar las medidas que se aplicaran al respecto. Es conveniente, elaborar un informe de avance y las acciones que serán aplicadas para llevar a cabo la ejecución de las actividades incluidas en este plan.

Efectuar las acciones que sean necesarias para incluir en el *“Manual de Usuario de Solicitudes de Materiales”* del sistema AIDI, una referencia relacionada con los tiempos máximos de ejecución de las actividades que se deben llevar a cabo en el proceso de las notas de despacho de materiales. Es conveniente, coordinar con las dependencias que correspondan para determinar la viabilidad de incluir este aspecto en el sistema AIDI.

Preparar un documento que comprenda un análisis, que permita determinar las causas que están ocasionando la diferencia de los datos entre los sistemas SIGEL y SIGE, en relación con el registro de las luminarias instaladas. Es conveniente, efectuar un inventario físico de las luminarias que se encuentran instaladas en la actualidad y efectuar la conciliación respectiva entre los sistemas.

Efectuar las acciones que correspondan para implementar el uso de los equipos electrónicos y del sistema SIPROCOM en las labores que realizan los funcionarios técnicos de campo de la Unidad Alumbrado Público. Es conveniente, disponer de un manual de procedimientos y coordinar la actualización de la capacitación recibida anteriormente por los funcionarios de esa dependencia.

Ñ) GESTIÓN DE TELETRABAJO (*Dependencias que utilizan la modalidad de teletrabajo*)

Efectuar las acciones que correspondan para que los funcionarios que laboran en la modalidad de teletrabajo, firmen los documentos correspondientes a la “*Adenda al Contrato de Trabajo*” y a la “*Declaración Jurada*”. Asimismo, llevar a cabo la renovación formal de las Adendas al Contrato de Trabajo que se encuentran vencidas. Es conveniente establecer las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos 1 y 2 de la observación A) de este informe.

Efectuar el seguimiento requerido para que las “*Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo*”, sean actualizadas, oficializadas por las instancias correspondientes e incorporadas en el sitio respectivo de la Intranet.

Coordinar lo que corresponda para que se preparen los informes bimensuales y semestrales que deben ser remitidos a la Comisión Nacional de Teletrabajo. En ese sentido, es conveniente que en estos documentos se incluyan los indicadores estadísticos referidos a la gestión que se realiza para la implementación de la modalidad de teletrabajo.

Efectuar las gestiones necesarias para que se realice un análisis sobre el uso eficiente de los recursos tecnológicos que se le suministran a cada funcionario para que realice sus labores en la modalidad de teletrabajo. Con base en los resultados obtenidos, coordinar lo que corresponda para que este equipo contribuya a esquemas eficientes de trabajo y a la utilización de los mismos.

Coordinar lo que corresponda con el Área Salud y Seguridad, para reestablecer las inspecciones que se deben llevar a cabo en materia de seguridad ocupacional sobre el espacio físico donde realizarán las labores los funcionarios que ingresan a la modalidad de teletrabajo. Es conveniente, cumplir con lo establecido en el artículo 19 de las “*Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo*”. Asimismo, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de esta actividad.

Efectuar las acciones correspondientes para que las jefaturas de los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, preparen los formularios “*Evaluación de tareas Teletrabajables*” y “*Encuesta de Satisfacción de Teletrabajo*”; para medir el cumplimiento y desempeño en la ejecución diaria de sus actividades. Es conveniente, disponer de un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas establecidas.

Efectuar las acciones que correspondan para coordinar con la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación, la ejecución de inventarios físicos

de hardware y software propiedad de la CNFL asignados a los funcionarios que realizan sus labores en la modalidad de teletrabajo. Es conveniente, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno de las acciones que se aplicaran para el cumplimiento de esta actividad.

Realizar las acciones que correspondan para incluir en el documento Adenda al Contrato, lo relacionado con el retiro de las herramientas tecnológicas cuando se da por finalizada la relación entre la CNFL y el trabajador que realice sus labores en la modalidad de teletrabajo. Asimismo, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas establecidas al respecto.

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:

- *Planificar y desarrollar sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIOPLAN – SIPREDI-SICA)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SAAD-SIGEDI)*
- *Mantenimiento de Subestaciones y Plantas (Plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Río Segundo; Subestaciones Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Río Segundo)*
- *Ejecutar solicitudes de servicio -Inspección e instalación de sistemas trifásicos de medición (Sucursales Heredia, Escazu y Sección Técnico Comercial)*
- *Facturar y distribuir recibos -Atender servicios de interés social (Secciones Gestión Social, Técnico Comercial)*
- *Atención al cliente en sucursales - Atender al cliente en ventanilla (Sucursales de Guadalupe, Escazu, Desamparados, Heredia)*

- *Desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables (Departamento Transporte Eléctrico)*
- *Gestión Integral de Riesgos –GIR (Gestión Estratégica)*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 59 recomendaciones formuladas, 54 habían sido atendidas (91%), 4 estaban en ese proceso (7%) 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:

- *Desarrollo de sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS)*
- *Mantenimiento equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios a Usuario Final, Área Administración de Sistemas Complementarios)*
- *Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Servidores)*
- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Departamentos Infraestructura y Comunicaciones)*
- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*
- *Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIPROCOM)*
- *Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información)*
- *Generación de energía eléctrica (Plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo)*

- *Gestión de cobro y devoluciones de dinero (Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Secciones Control de Pagos y Control Técnico Comercial)*
- *Prestación de otros servicios (Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales)*
- *Proyectos para grandes consumidores (Dirección Innovación y Eficiencia Energética)*
- *Gestión de teletrabajo - atención al cliente (Dependencias que utilizan esta modalidad de teletrabajo)*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 39 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 24 habían sido atendidas (62%), 13 estaban en ese proceso (33%) y 2 se encontraban pendientes de aplicar (5%).

1.4 OTRAS ACTIVIDADES

1.4.1 ADJUDICACIONES

Se revisaron asuntos relacionados con las contrataciones (superiores a ¢100 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2014 (2 concursos por un monto total de ¢372,9 millones).

1.4.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico 2014-2016 se efectuó el seguimiento a las iniciativas planteadas en los planes de acción de cada Perspectiva.

1.4.3 PLANIFICACION DEL CAPITAL HUMANO

Se identificaron cuatro planes (plan de atracción, plan de selección, plan de sucesión, plan de inducción) para potenciar las actitudes del capital humano de la AI y contribuir al aseguramiento de la calidad y el proceso de mejora continua de las labores que realiza la AI.

1.4.4 FORMACION DEL CAPITAL HUMANO

El plan de capacitación se desarrolló considerando las restricciones presupuestarias que enfrenta la CNFL. Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de esta dependencia, funcionarios de la AI participaron en 8 eventos de capacitación, tanto profesional, institucional e integral.

1.4.5 FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

Se desarrollaron reuniones mensuales de comunicación en donde se promovió la colaboración de cada funcionario en el cumplimiento de los objetivos de la AI. Asimismo, se presentó el planeamiento estratégico actualizado y se motivó la estrategia a seguir. También, se realizó por parte de las jefaturas la revisión de la propuesta de los perfiles para los puestos de la AI.

1.4.6 CRECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

Se revisó la metodología utilizada en los últimos periodos y se plantearon los ajustes necesarios para que este mecanismo contribuya a fortalecer la gestión de esta dependencia. Como parte del análisis efectuado, se recibieron sugerencias de jefaturas y supervisores, las cuales serán tomadas en cuenta para la formulación de la nueva herramienta de evaluación en el año 2015. Asimismo, se propuso una evaluación del desempeño 360° para lo cual se investigará al respecto.

1.4.7 AUTOEVALUACION DE LA CALIDAD

Se realizó el seguimiento de las acciones llevadas a cabo para atender las actividades del plan de mejora que se formuló como resultado de la autoevaluación de calidad efectuada en el primer semestre del año.

1.4.8 PLAN DE TRABAJO

Se formuló el plan de trabajo del 2015, de conformidad con la metodología definida para esos efectos y la ejecución de las actividades correspondientes.

1.4.9 ADMINISTRACION DEL PRESUPUESTO

Se efectuó el control del contenido presupuestario de compras menores realizadas por esta dependencia y se analizó el comportamiento de las diferentes partidas. Con el propósito de atender la directriz emitida por la Gerencia referente a disminuir los gastos de las distintas dependencias, se analizaron las actividades programadas y el presupuesto disponible de la AI, con base en lo cual se plantearon las medidas correspondientes.

1.4.10 GESTION DOCUMENTAL

Como parte del proceso de actualización se inició la preparación de los documentos: Instructivo sobre la custodia y control de la información de la AI, Incorporación de las respuestas recibidas por la Administración y la Política sobre la recepción de Información relacionada con premios, estos documentos se encuentran para revisión y aprobación por parte de la Jefatura.

1.4.11 ACTUALIZACION DE NORMATIVA

En el Módulo Normativa del GPA se incorporó información actualizada relacionada con Gestión Integral de Riesgos y de la Autoevaluación de Control Interno.

1.4.12 SOPORTE TECNICO

Se utilizaron herramientas de diagnóstico para determinar el uso adecuado de los recursos, tanto de procesamiento como de almacenamiento de la información. Se realizaron los respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales; se crearon los archivos por lotes que ejecutan los respaldos y se programaron las tareas para su ejecución; se efectuaron pruebas de recuperación desde las bases de datos de respaldo. Se verificó el cumplimiento de la norma ISO 27001 en relación con posibles violaciones de seguridad de la información de la base de datos y se realizó un análisis sobre el uso apropiado de la herramienta ACL.

1.4.13 SOPORTE ADMINISTRATIVO

Como parte de las labores de apoyo realizadas para atender los asuntos administrativos que se derivan de la ejecución de las actividades propias de la AI, puede citarse la actualización de datos en el GPA, la preparación de solicitudes de suministro de bienes y servicios, trámites de capacitación y otros asuntos de tipo general.

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 1001-0244 enviada el 02 de octubre

ASUNTO: contratos de ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Gerente General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos con la no realización por parte de la Administración del trámite para refrendar la adenda N° 2 del contrato llave en mano supervisado para la construcción y puesta en servicio de la Subestación Transmisión del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

RESULTADOS

A) REFRENDO	OBSERVACION
	<p>La CGR no refrendo la adenda N° 2 del contrato llave en mano supervisado para la construcción y puesta en servicio de la Subestación Transmisión del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, basándose en que la CNFL ya había ejecutado las actividades contenidas en dicho documento y que de acuerdo con la normativa la gestión de aprobación ante el ente contralor por parte de la Administración, debe realizarse previamente a la orden de inicio de ejecución de la respectiva obra. Ante esta situación, la Gerencia General mediante nota 2001-102 del 26-02-14 solicitó a la Asesoría Jurídica lo siguiente:</p> <p><i>“...proceda a la búsqueda de la verdad real y se recomienda a esta Gerencia General cómo debe proceder con el oficio en referencia, es por medio de la presente se le designa en calidad de órgano director...”</i></p> <p>Sobre el particular, se determinó que en el informe final del “procedimiento administrativo sumario” que presentó el órgano director no consideró las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el reclamo N°1 realizado por el Contratista el 17-01-13, se incluyeron en los puntos 4, 6 y 10 algunas de las obras que se originaron debido a requerimientos de la CNFL e ICE (este último como Administrador de la

línea de transmisión 230 kv), cuando debió ser tramitado mediante la gestión de las adendas respectivas, según lo indicado en el contrato respectivo.

- En los documentos analizados no se determinó específicamente que el Contratista presentara un segundo reclamo, pues en su lugar se procedió a efectuar una ampliación del primero.
- La Administración confeccionó la adenda hasta el 16-09-13 cuando debió ser inmediatamente después de haber emitido la resolución del primer reclamo, el cual fue comunicado al Contratista mediante nota 7431-177 del 18-02-13.
- La CNFL y el Contratista al presentar los reclamos, no cumplieron adecuadamente con el procedimiento establecido en cláusula vigésima séptima: órdenes de Modificación en el contrato de construcción, pues no previeron la realización de las obras adicionales que se requerían en la construcción de la subestación ocasionando con este proceder el incumplimiento del ordenamiento jurídico.
- El Procedimiento Administrativo (nota 2201-79-2014) no señala específicamente los funcionarios a los cuales se les estaba aplicando dicho proceso.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 4.5.2 Gestión de proyectos; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Ley Orgánica de la CGR N° 7428: artículo N° 20 (Potestad de aprobación de actos y contratos).

Reglamento sobre Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública emitido por la CGR: artículo N°16 (Obligaciones generales de control interno).

CAUSA

Los funcionarios encargados de la Administración del Contrato de Construcción de la Subestación, no se percataron oportunamente que los cambios solicitados al Contratista en la realización de lo obras, requerían de una adenda.

Permitir al Contratista tramitar como un reclamo los trabajos adicionales solicitados por la CNFL.

RIESGO

Afectación de la imagen de la CNFL por funcionarios que podrían incumplir el ordenamiento jurídico en su representación.

No aplicar responsabilidades a los funcionarios correspondientes por elaborar procedimientos administrativos sin los elementos suficientes para establecer las conclusiones y recomendaciones, pues los mismos son realizados por una persona.

RECOMENDACIONES

(proceso de Dirección)

1) Analizar con base en los nuevos elementos determinados en el estudio realizado por esta auditoría, si requieren establecer un nuevo procedimiento administrativo.

2) Implementar la práctica de establecer, cuando corresponda, órganos administrativos multidisciplinarios en futuras situaciones similares a la indicada en la observación; de tal manera que las conclusiones obtenidas se fundamenten en diferentes criterios profesionales.

2.1.1.2 nota 1001-0245 enviada el 02 de octubre

ASUNTO: contratos de ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con el uso de las bitácoras de obras en el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (PHBI); el registro de materiales que muestra el "Sistema de Información de Proyectos" del ICE, los cuales guardan relación con la construcción del PHBI; los préstamos de materiales entre el ICE y la CNFL efectuados durante la construcción del PHBI; la distribución de los costos del PHBI en las respectivas cuentas de construcción en proceso, los cuales corresponden a los desembolsos realizados a la Constructora OAS Limitada (Contratista) y al ICE; las facturas pendientes de cancelar por la CNFL al ICE; el pago de intereses moratorios por cancelación tardía de facturas al ICE; el rebajo en las facturas presentadas por el ICE del 18% y 10% por concepto de utilidad y costos financieros, respectivamente; así como la omisión del cobro de multas al Contratista por varios conceptos.

RESULTADOS

A) BITACORA DE OBRAS

OBSERVACION

En relación con el uso del cuaderno de bitácora de obras (en adelante bitácora) para la construcción Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante PHBI) por el Consorcio OAS-Engevix (en adelante Contratista) y el ICE durante el periodo comprendido del 28-02-14 al 02-06-14, se observaron las siguientes situaciones:

A.1 ICE

La Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP-PHBI) no disponía en el PHBI de la bitácora del ICE ni las copias amarillas, por lo que se desconoce si la CNFL efectuó anotaciones.

A.2 CONTRATISTA

En la bitácora de la construcción de la casa de máquinas y la presa la mayoría de anotaciones son de los profesionales de la UEP-PHBI, pues las correspondientes a los ingenieros delegados del Contratista solo efectuaron una al mes en el periodo analizado.

MARCO REGULATORIO

Reglamento Especial Cuaderno de Bitácora de Obras emitidas por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, artículo N° 7.

Contrato de Diseño y Construcción de Obras firmado entre CNFL e ICE, Cláusula Tercera (Responsabilidades del ICE), inciso 3.11:

"...Mantener y custodiar en el sitio de las "Obras" el cuaderno de bitácora de obra, bitácora ambiental de la SETENA y bitácora de inspección ambiental debidamente foliada de la CNFL, en las que se anotarán todos aquellos aspectos relacionados con las "Obras" objeto del presente Contrato de conformidad con lo establecido en la Cláusula Vigésima Primera: "Cuaderno de bitácora de obra y bitácora ambiental..."

CAUSA

En el correo electrónico del 10-06-14, la asistente de la jefatura de la UEP-PHBI le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

"...Con base en la consulta realizada, me permito informar que desde inicios de este año, el ICE no cuenta con instalaciones idóneas para custodiar este documento en el sitio del proyecto propiamente, y siendo uno de sus funcionarios el Director Técnico

de la Obra, fue que se trasladó a Peñas Blancas.

Aunado a lo anterior se tomó la decisión de seguir tratando los temas técnicos con ICE, a través de notas.

Como referencia se informa que se cuenta en la oficina de la UEP la copia amarilla de la bitácora a la fecha...”.

RIESGO

No anotar situaciones constructivas que ocurrieron en el proyecto y que podrían ser responsabilidad de los profesionales que las realizaron.

Los ingenieros podrían omitir los requisitos exigidos por el respectivo colegio profesional.

Posibles pérdidas económicas para la CNFL, en el caso de construir obras mal diseñadas.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Girar instrucciones por escrito al responsable de coordinar el uso de las bitácoras de obras en la UEP-PHBI, para que implemente el mecanismo de control que permita cumplir con lo establecido en la normativa relacionada con mantener en el PHBI las copias de las mismas, así como que estén disponibles y puedan ser consultadas por los entes fiscalizadores cuando así lo requieran.

B) REGISTROS DE MATERIALES

OBSERVACION

Al comparar las cantidades de materiales propiedad de la CNFL que el ICE suministro mediante listado enviado en el correo electrónico del 03-06-14, con las entradas y salidas que muestra el "Sistema de Información para Proyectos" de dicha institución, se determinaron las siguientes situaciones:

- El listado no indica las existencias de las diferentes clases de varillas deformadas que se registraron contablemente en la bodega N°161 por ¢22.204.209,58.
- El Sistema tiene registrado 103 vigas W (código 11-69-0077) con un costo de ¢24.663.924,65. No obstante, el listado muestra un saldo de cero unidades.

Conviene señalar que el ICE traslado toda la documentación del PHBI a otras instalaciones ubicadas en diferentes lugares de su propiedad, por lo que fue imposible continuar con los respectivos análisis para determinar los motivos que originaron las situaciones descritas anteriormente.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 4.5.3 Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados.

CAUSA

La UEP-PHBI no mantenía implementada la práctica de realizar inventarios en el Almacén del ICE para comprobar la cantidad de materiales custodiados, únicamente efectuaba una revisión documental de los movimientos de los artículos por medio de un funcionario que durante la construcción se dedicaba a verificar que los mismos se instalaran en los diferentes frentes de trabajo y se registraran correctamente.

RIESGO

Pérdidas económicas y registros inadecuados en la empresa debido a posibles sumas dejadas de cobrar y pagar por el traslado de materiales del PHBI a instalaciones del ICE y viceversa, sin la autorización de la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Efectuar un análisis que le permita determinar a la Administración si las varillas deformadas que se registraron contablemente en la bodega N° 161 por ¢22.204.209,58 existen físicamente en las bodegas del ICE; de lo contrario, proceder con el cobro correspondiente. De igual forma, aplicar esta metodología a las 103 vigas W cuyo costo es de ¢24.663.924,65.

2) Ampliar la muestra para determinar si existen otros materiales con montos significativos que se encuentren en la misma condición señalada en la recomendación anterior.

C) PRESTAMOS DE MATERIALES

OBSERVACION

En relación con los préstamos de materiales entre la CNFL y el ICE que se efectuaron durante la construcción del PHBI, se determinó las siguientes situaciones:

- La CNFL no posee registros ni evidencia documental que respalde las transacciones citadas y tampoco dispone de cláusulas contractuales que amparen dicho proceso.
- Según registros del ICE, la CNFL mantiene devoluciones pendientes de realizar por 591,12 toneladas de cemento a granel, varillas de acero deformadas con un costo estimado de ¢53.510.901,55 y ¢4.786.648,00; respectivamente. Asimismo, el ICE mantiene una devolución pendiente de realizar a la CNFL por 3.010 varillas de acero deformadas por un monto aproximado de ¢81.038.230,00; las cuales fueron trasladadas por esta institución al Proyecto Hidroeléctrico Reventazón.

Conviene mencionar que los datos indicados anteriormente, se obtuvieron por el requerimiento que realizó el funcionario encargado del Área de Adquisición y Facturación de la UEP-PHBI al ICE por solicitud del Auditor, pues en el “Sistema de Información para Proyectos” no se reflejan estos registros y según lo mencionó en una oportunidad la encargada de bodegas del ICE en el PHBI, esta fue una práctica que se llevó a cabo.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 4.5.3 Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados.

CAUSA

Ausencia de mecanismos en la UEP-PHBI para controlar los préstamos de materiales que se llevaron a cabo entre ambas instituciones.

RIESGO

Posibles pérdidas económicas para la CNFL por sumas dejadas de cobrar, así como la omisión de cancelar deudas al ICE y el registro de los pasivos, debido posible incumplimiento de deberes por parte de los funcionarios relacionados con este proceso.

Ausencia de documentos que permitan reclamar mediante la vía judicial posibles reclamos relacionados con los préstamos de materiales.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Realizar un estudio que le permita a la Administración determinar si las 591,12 toneladas de cemento a granel y las varillas de acero deformadas,

corresponden a un préstamo que la empresa no ha cancelado al ICE. Asimismo, verificar si esta institución aún adeuda las 3.010 varillas propiedad del PHBI que fueron trasladadas al Proyecto Hidroeléctrico Reventazón. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Efectuar un análisis del total de compras de materiales que realizó la CNFL para el PHBI cuya entrega no se efectuó en el mismo lugar, con el propósito de establecer si existen registros que respalden los préstamos efectuados al ICE, los cuales a la fecha están pendientes de cancelar. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

3) Analizar si lo actuado por el Área Facturación y Adquisición relacionado con la implementación de los mecanismos para controlar los préstamos de materiales con el ICE, están implícitas dentro de las actividades a realizar en su cargo. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

4) Incluir en futuros contratos que se lleven a cabo con el ICE para la construcción de proyectos, una cláusula relacionada con los préstamos de materiales y equipo que se presenten en la construcción de los mismos.

D) DISTRIBUCION DE COSTOS

OBSERVACION

A la fecha del presente estudio no han sido acreditados en las cuentas de construcción en proceso de las AM asignadas con crédito a la cuenta N° 11600601 (P.H. Balsa Inferior-Anticipo de pagos), la distribución de los costos del PHBI correspondientes a los pagos realizados al Contratista por ¢12.237.733.207,36; así como la del ICE por ¢25.697.448.343,74; la cual se debitan de las AM que correspondan con crédito a la AM 29864. Esta situación se origina porque los funcionarios del Área de Adquisición y Facturación (en adelante AAF) de la UEP-PHBI no están enviando oportunamente a la Sección Inventarios y Centros de Costos (en adelante SICC) la información citada para que realicen los respectivos ajustes.

Sobre el particular, se observó que el último movimiento efectuado con el comprobante de diario 24 por dicho concepto se realizó en setiembre 2013 con corte a agosto de ese año, lo cual evidencia que desde hace ocho meses no se remite los mencionados datos. No obstante, se determinó que mediante correos electrónicos del 23-05-14 y 10-06-14 la AAF procedió a enviar a la

SICC los cargos de las obras realizadas por el Contratista y el ICE con cortes a abril 2014 y 13-08-14, cuyos registros se efectuaron en el cierre contable del 30-06-14.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En el correo electrónico del 17-06-14, el encargado del AAF de la UEP-PHBI le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...El recurso humano existente es limitado para llevar a cabo de forma ordinaria la distribución de los costos. En este sentido, en el 2013 hubo la pérdida de dos compañeros del Área responsable de estos temas, lo que ocasionó demoras en actividades como la mencionada. No obstante, la UEP ejerce un control sobre los saldos pendientes por cancelar de los diferentes contratos existentes y procura con el recurso humano existente enviar periódicamente la distribución de costos y avance del P.H. Balsa Inferior.

Como medida para tratar de retomar y controlar los trabajos que se dejaron de realizar en forma oportuna, se reasignaron funciones, además se suspendió el permiso que tenía uno de los colaboradores del Área, incorporándose al trabajo en abril 2014 y no en julio 2014 como se previó originalmente, esta medida ayudó a que se capitalizarán los costos a abril 2014...”.

RIESGO

Posibles interpretaciones incorrectas de la información de los usuarios, por presentar datos desactualizados en la cuenta N° 11600601 y las respectivas AM.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo la distribución de costos de las obras a cargo del Contratista y del ICE se deben realizar y enviar oportunamente a la SICC, con el propósito de que la cuenta N° 11600601 y las AM asignadas en este proceso muestren el saldo real.

E) FACTURAS PENDIENTES DE CANCELAR

OBSERVACION

Las facturas N° 06 por ¢1.503.175.278,00; N° 24 por ¢1.691.031.937,00 y N°

25 por ¢ 2.656.603.804,00 emitidas por el ICE el 21-02-14 y 27-03-14, todas por concepto de mano de obra, viáticos, vehículos y contratación de maquinaria suministrado al PHBI durante octubre, noviembre y diciembre de 2013 por un total de ¢5.850.811.019,00 vencieron el 22-03-14, 26-04-14 y 25-04-14 respectivamente, no se habían cancelado al 18-08-14. Cabe indicar que en los memorandos 7431-7275 y 7431-7407 del 06-03-14 y 27-03-14, el jefe de la UEP-PHBI le solicitó a la jefatura de la Sección Ingresos y Egresos los desembolsos citados mediante las órdenes de pago N° 2156, 2946 y 2947 del 06-03-14 y 01-04-14.

MARCO REGULATORIO

Contrato de diseño y construcción de obras P.H. Balsa Inferior: cláusula séptima (Forma de pago), inciso 7.4.

CAUSA

En el correo electrónico del 20-06-14, el jefe del Departamento Financiero (en adelante DF) le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...debido a la mayor permanencia del ICE en la construcción de las obras que le corresponden (de acuerdo a lo comunicado por la Unidad Ejecutora), el financiamiento disponible se agotó por lo que la Administración está realizando las gestiones para solicitar al BCR un préstamo para pagar estas y demás facturas que faltan. Esperamos, de todo salir como se tiene analizado que en el mes de julio se disponga de la aprobación y posterior envío a la Contraloría General de la República para la aprobación del presupuesto extraordinario en el mes de agosto de 2014...”.

RIESGO

Pérdida económica para la CNFL por incumplimiento de la cláusula citada anteriormente por tener que cancelar intereses moratorios al ICE, que según datos suministrados por personal del DF al 22-08-14 ascienden a ¢140.461.564,44.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que aplique el seguimiento requerido de manera que cuando se disponga de recursos se proceda a cancelar al ICE las facturas pendientes.

2) Solicitar por escrito al funcionario que estimen pertinente, para que en lo sucesivo los contratos de proyectos que se ejecuten bajo modalidad similar a la utilizada con el ICE, se establezca la coordinación que corresponda para una mejor programación de los pagos, de tal forma que

los recursos se puedan gestionar con suficiente tiempo y minimizar el riesgo de incurrir en el pago de intereses moratorios.

F) PAGO DE INTERESES

OBSERVACION

Mediante la nota 4801-190 del 11-11-13, el Centro de Servicio Comercialización Proyectos y Servicios Asociados del ICE le comunicó a la jefatura de la UEP-PHBI que algunas facturas del 2011 al 2013 se cancelaron posterior a los 30 días naturales. Este aspecto incumple con lo establecido en el contrato y le adjunta la factura N° 137 del 11-11-13 por ¢97.636.128,72; correspondiente al cobro de intereses moratorios que se adeudan a setiembre de 2013 por los atrasos mencionados.

Con respecto a esta situación, en el memorando 3001-0026 del 23-01-14 el jefe de la Dirección Administrativa le adjuntó a la jefatura de la UEP-PHBI copia de la nota 3320-53 del 22-01-14 emitida por el DF, en la cual se indica que mediante la revisión de la información correspondiente el monto correcto de los intereses citados es ¢92.264.882,55.

Conviene indicar que la CNFL y el ICE al 18-07-14 no se habían puesto de acuerdo con el monto de la factura citada, según consta en los comentarios indicados en las notas PHBI-058 del 10-07-14, 7431-7751 del 15-07-14 y la 3301-124 del 18-07-14.

Además de lo citado anteriormente, con la factura N° 53 del 18-06-14 adjunta a la nota 7431-7727 del 08-07-14 que remitió la jefatura de la UEP-PHBI al jefe del DF, el ICE está cobrando a la CNFL ¢50.290.689,00 de intereses moratorios de la factura N° 84 del 26-09-13 cuyo vencimiento fue el 26-10-13 y se canceló hasta el 13-03-14. En este caso la CNFL y el ICE coincidieron con el monto cobrado, según consta en la nota 3301-127 del 22-07-14.

Es importante indicar que las facturas números 137 y 53 tienen fecha de vencimiento 11-12-13 y 18-07-14, respectivamente y al 22-08-14 se encuentran pendientes de cancelar.

MARCO REGULATORIO

Contrato de diseño y construcción de obras P.H. Balsa Inferior. Cláusula séptima: Forma de pago, inciso 7.4.

CAUSA

En el correo electrónico del 27-06-14, la asistente de la jefatura de la UEP-PHBI le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...hasta que se definan y aprueben los alcances del Addendum N° 3, quedará establecido el alcance que tendrá el eventual pago de intereses...”.

RIESGO

Pérdidas económicas a la CNFL, pues el ICE con base en la cláusula citada anteriormente puede cobrar intereses moratorios sobre los intereses pendientes de pago.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer el seguimiento requerido, de tal forma que la Administración pueda obtener un acuerdo con el ICE en relación con el monto de los intereses moratorios que están cobrando por medio de la factura N° 137.

2) Proceder a efectuar el seguimiento requerido en el caso de cancelar las facturas 137 y 53 según los alcances definidos por la Administración en el Adenda N° 3, con el propósito de evitar el aumento en el cobro de intereses moratorios.

G) RETENCIONES DE PAGOS

OBSERVACION

Mediante los memorandos 7431-7275 del 06-03-14 y 7431-7407 del 27-03-14, la UEP-PHBI solicitó el pago de las facturas N° 2, 5, 6, 24 y 25 presentadas por ICE de agosto a diciembre de 2013 sin considerar el monto por concepto de utilidad del 18% y 10% que en total suman ¢1.341.430.387,30. Cabe indicar que en la Adenda uno al contrato el primer porcentaje citado corresponde a utilidad y el otro a costos financieros y gastos institucionales. Sin embargo, no suministraron ningún documento firmado por ambas instituciones que respalde el rebajo citado.

MARCO REGULATORIO

Adenda uno al Contrato de Diseño y Construcción de Obras - PH Balsa Inferior, cláusula sexta, facturación de los servicios, incisos 6.1 y 6.2.

Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios: Administrador del contrato, Artículo 29, inciso b.

CAUSA

En la nota 7001-0047 del 19-05-14, el jefe de la Dirección Producción y Desarrollo comunicó lo siguiente:

Se modificó el pago de la utilidad al ICE a partir de Julio del 2013, de la siguiente manera:

a) El último pago cancelado al ICE contemplando el monto total de la utilidad, es el mes de Junio 2013.

b) En el mes de Julio 2013, el pago de utilidad será parcial y se encuentra en proceso para determinar su monto.

c) Los pagos a partir del mes de Agosto 2013 consideran únicamente el monto conciliado (gasto neto ICE).

d) Se han realizado trámites de desembolsos de las facturas presentadas, sin considerar el monto por concepto de utilidad del 18% y 10%, situación que se mantendrá hasta finalizar las obras con el ICE.”

En el correo electrónico del 27-06-14 una funcionaria de la UEP-PHBI en respuesta a una consulta planteada por el Auditor, indicó lo siguiente:

“Con respecto a este tema, se tiene entendido que la Administración de la CNFL elaboró una propuesta de Addendum 3 al contrato que sometió al ICE, sin embargo, hay una contrapropuesta planteada, para lo cual la Gerencia conformó un equipo de trabajo para que analice y trate este tema”.

RIESGO

Posibles pérdidas económicas para la CNFL debido al posible reconocimiento de intereses moratorios al ICE, por retener injustificadamente pagos que debieron efectuarse según el contrato establecido.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que aplique el seguimiento requerido a la propuesta que la Administración está realizando con la adenda 3 del contrato, con el propósito de obtener un documento firmado entre la CNFL y el ICE que respalde el rebajo de la utilidad establecida contractualmente.

H) COBRO DE MULTAS

OBSERVACION

Mediante el análisis de la información contenida en los correos electrónicos del 11-06-14 y 17-07-14 que el jefe de la UEP-PHBI y la asistente enviaron a la jefatura del DF y al Auditor, respectivamente, se observó que en los pagos

realizados al Contratista no se ha aplicado rebajos por las multas correspondientes a la entrega tardía de la estructura de presa/toma por \$970.000,00; casa de máquinas \$7.350.000,00 y subestación elevadora por \$4.252.278,50; así como por los viajes no realizados por \$62.000,00 e impuestos exonerados por la compra de turbinas y generadores por \$1.380.575,83. Este último caso le fue comunicado a la Administración en el punto B) de la nota 1001-0006 del 09-01-14, donde se le recomendó aplicar el seguimiento requerido para realizar el rebajo correspondiente. Sin embargo, a la fecha del estudio aún permanece pendiente de ejecutar.

Se considera conveniente indicar que las multas de casa de máquinas y subestación elevadora podrían variar considerando que las obras no se han concluido y que a la fecha del último correo citado no se ha realizado la aceptación preliminar.

MARCO REGULATORIO

Contrato llave en mano supervisado para el diseño y construcción de la estructura de presa y obras de captación, casa de máquinas y suministro del equipamiento electromecánico del P.H. Balsa Inferior, cláusula décima octava: sanciones económicas.

Contrato llave en mano supervisado ingeniería, suministro (equipos, materiales y servicios), construcción y puesta en servicio subestación transmisión Balsa Inferior, cláusula décima: multas.

CAUSA

En el correo electrónico del 21-11-13, la asistente de la jefatura de la UEP-PHBI le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...mediante nota 7431-5671-2013, la CNFL notificó al Contratista que se procederá a recuperar dicho monto (ver adjunto) oportunamente, ya que se hará de los pagos de la aceptación preliminar y aceptación final que en suman representan un 15% del valor del contrato, con el fin de no afectar el flujo de pago al Contratista en la etapa crítica de finalización del proyecto lo que podría indirectamente afectar a la CNFL en el plazo de la entrada en operación de la planta además de que para efecto de la CNFL no es un dinero que se recuperará en efectivo, sino que se reflejará en una disminución en el monto del contrato de financiamiento suscrito con el BNDES.”

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL en el caso que por algún motivo no se pueda recuperar las sumas citadas.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que aplique el seguimiento requerido para lograr que las multas originadas por la entrega tardía de la estructura de presa/toma, casa de máquinas y subestación elevadora, así como por los viajes no realizados e impuestos exonerados por la compra de turbinas y generadores que en total ascienden a \$14.014.854,33; se aplique en los respectivos pagos.

(proceso de dirección)

2) Analizar la conveniencia de que en lo sucesivo, en las contrataciones llave en mano que se tramiten para la construcción de proyectos, los rebajos se apliquen inmediatamente que empiezan a correr las multas o al establecer las sumas que se deben cobrar por otros conceptos.

2.1.1.3 nota 1001-0290 enviada el 08 de diciembre

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la ausencia de mecanismos para transportar materiales y personas en la estructura de casa de máquinas del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante PHBI); el suministro del equipo electromecánico principal para el PHBI, así como los inventarios de activos y materiales propiedad de la CNFL realizados en las bodegas del ICE.

RESULTADOS

A) CASA DE MAQUINAS

OBSERVACION

Aunque la distancia entre la plataforma superior y el piso donde se ubican los turbo generadores tiene aproximadamente 18 metros de altitud, no se dispone de un mecanismo para transportar materiales y personas, en su lugar, se utiliza una escalera para estos efectos.

Sobre el particular, se observó que cuando el contratista OAS-Engevix (en adelante Contratista) presentó en enero de 2012 los planos de la estructura de casa máquinas, los profesionales de la Unidad Ejecutora de Proyectos PHBI (en adelante UEP-PHBI) no efectuaron al respecto ninguna objeción.

No obstante, en octubre de 2013 el Area de Salud Ocupacional de la UEP-PHBI realizó algunas gestiones para determinar el costo de instalación de un dispositivo para corregir la situación mencionada.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.1: Delegación de funciones; 2.5.2 Autorización y aprobación; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

En correo electrónico del 16-06-14, la Encargada del Area de Salud Ocupacional en la UEP-PHBI le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

"...Considerando los documentos contractuales entre CNFL y CCBI, inicialmente no se ofertó un elevador como parte del equipamiento de Casa de Máquinas, sin embargo a lo interno de la UEP se discutió la posición de SSO (relacionada con el impacto de las posibles lesiones lumbares en trabajadores por carga) e incluso se realizaron cotizaciones para conocer el costo estimado de la solicitud (adjunto correos), se realizó una reunión interna, pero no se logró solventar el tema de manera contractual..."

RIESGO

Podrían ocasionar lesiones a los funcionarios que transportan cargas por la escalera o accidentes por la caída de objetos, así como posibles pérdidas económicas para la CNFL en el caso que requieran instalar un ascensor.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Analizar conjuntamente con el Departamento Producción, la posibilidad de incluir en el respectivo presupuesto una partida para adquirir algún dispositivo que permita cuando entre en operación el PHBI, el traslado de materiales y personas entre el lugar donde están instaladas las turbinas y la planta superior de la casa de máquinas.

2) Girar instrucciones por escrito a los profesionales de la UEP-PHBI, para que en lo sucesivo mantengan evidencia escrita del análisis efectuado cuando se revisan los diseños y no se emite criterio. Asimismo, adicionar este requisito en la normativa que confeccionará la dependencia cuando finalicen el PHBI.

B) EQUIPOS
OBSERVACION
<p>En la revisión de los documentos que respaldan el cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI autorizado por la Jefatura de la UEP-PHBI al Contratista, se determinó lo siguiente:</p> <p>a) A pesar de que algunos de los datos técnicos y garantizados que se indican en la propuesta se muestran inferiores a los establecidos en el cartel de licitación y en el contrato, la UEP-PHBI no mantenía al momento del análisis el documento de razonamiento de estas variaciones y tampoco se localizó en los archivos correspondientes algunos respaldos que se requirieron en el documento denominado <i>"Revisión 2: Recomendación a "Propuesta cambio de Suministro Electromecánico"</i> donde el enunciado indicaba <i>"La respuesta formal del cumplimiento de este alcance debe venir del CCBI (Consortio Constructor Balsa Inferior) y no en una nota de WEG/HIS"</i> la cual se solicitó en varios ítems.</p> <p>b) La UEP-PHBI no mantenía la lista de los repuestos que el Contratista debía reconocer por un monto de US\$200.000,00; los cuales se produjeron por el cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI, según nota OAS-PHBI-0006-05-191211 del 19-12-11. Asimismo, tampoco se remitió a la Sección Proveeduría (en adelante SP) la nota citada para que forme parte del expediente administrativo, lo cual es necesario porque respalda la modificación que se llevó a cabo en los aspectos técnicos pactados en la contratación original.</p> <p>c) Dentro de las especificaciones solicitadas al Contratista, se estableció un ítem denominado caída neta garantizada en la topografía (126.5 m) que de acuerdo con la construcción le correspondía al ICE realizarlo. No obstante, a la fecha de este estudio la UEP-PHBI no aportó evidencia sobre el cumplimiento del mismo.</p>

MARCO REGULATORIO
<p>Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.4 Gestión documental; 5.8 Control de sistemas de información.</p> <p>Normas para los procedimientos de adquisición de bienes y servicios: Artículo 4 Funciones de la Sección Proveeduría, punto 12.</p>

CAUSA
<p>El jefe de la UEP-PHBI manifestó que existen una serie de documentos que evidencian las distintas consultas sobre los aspectos determinados</p>

originalmente para los equipos propuestos que no cumplían o requerían de aclaraciones por parte del Contratista, para lo cual procedieron a efectuar sesiones de trabajo en conjunto entre la CNFL, el Contratista y el fabricante de los equipos.

También señaló que en el tema de la comparación de los datos técnicos debe consultarse al encargado del Área Electromecánica para establecer si lo efectuaron, pues no se tiene el respaldo de que lo hayan realizado.

RIESGO

No disponer de los respaldos razonables para la toma de decisiones.

Posibles sanciones por parte de la CGR por mantener expedientes administrativos desactualizados en la Sección Proveeduría.

Que los equipos cambiados no cumplan con los datos técnicos y garantizados.

Pérdida de la garantía de los equipos aportados por el Contratista, por el posible incumplimiento de la caída garantizada, pues no se le entregaría lo requerido para la generación.

Que suministren equipos diferentes a lo acordado por no definir adecuadamente el tipo de repuestos que debe entregar el Contratista, pues los mismos podrían no cumplir con los requerimientos establecidos en la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Realizar un análisis para determinar si los equipos y la lista de los repuestos que suministró el Contratista, cumple con los requerimientos solicitados en las especificaciones de la contratación original. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

(proceso de control)

2) Confeccionar la lista de los repuestos que el Contratista suministró a la CNFL correspondientes al cambio del origen del suministro electromecánico del equipamiento principal para el PHBI, por un monto de US\$200.000,00. Asimismo, enviar copia a la SP para que sea incorporada al expediente respectivo y mantenerla disponible para cuando se requiera.

3) Solicitar al ICE el registro de la caída neta garantizada en la topografía

y analizar si el mismo corresponde al requerido por el Contratista según las especificaciones. De acuerdo con los resultados, aplicar las medidas que correspondan.

C) INVENTARIOS

OBSERVACION

En inventarios de activos y materiales propiedad de la CNFL realizados el 04-09-14 y 30-09-14 en las bodegas del ICE, las cuales están ubicadas en Peñas Blancas de San Carlos, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

C.1 CONTROLES

En relación con los controles implementados por estas bodegas, se determinó lo siguiente:

a) El Área de Adquisición y Facturación de la UEP-PHBI (en adelante AAF), no suministró información de las existencias de materiales porque no disponía de esos datos, por tal razón se le solicitó al ICE que tardó aproximadamente 15 días para enviarla. Sin embargo, se desconoce si en los registros están incluidos todos los códigos creados para tal efecto.

b) La AAF no dispone de mecanismos para controlar los traslados de materiales que efectúa el ICE a sus plantas y proyectos. Asimismo, tampoco mantiene personal en las bodegas de dicha institución para comprobar la salida de materiales.

c) Al 03-09-14 la CNFL mantiene existencias de materiales por un valor de US\$3.210.355,15; que al tipo de cambio por dólar al 21-11-14 de ¢543,00 asciende a ¢1.743.222.846,45. Al respecto, se desconoce si el ICE la absorberá en su totalidad porque de no ser así, la CNFL deberá almacenarlos.

d) No se localizaron físicamente los activos N° 53882 (Cortadora de Pernos), 58466 (Esmeriladora) y 67015 (Equipo de acetileno) por un monto de ¢ 21.566,01; ¢93.501,85 y ¢194.581,47; respectivamente.

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; 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.5.1 Supervisión constante; 4.5.2 Gestión de proyectos; 4.5.3 Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados.

Contrato de Diseño y Construcción de Obras (Proyecto N° CSC-119-2008):
3.13 Asumir la responsabilidad del costo asociado de materiales y recursos en el proceso constructivo en caso de negligencia comprobada.

CAUSA

En correo electrónico del 03-10-14, el encargado del AAF le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...A pesar de los esfuerzos que se realizan para tratar de controlar el retiro no solo de los materiales (origen de su inquietud), sino controlar también el retiro de herramientas y activos, me permito recordar que se cuenta con recurso humano limitado, sin embargo se procura realizar los muestreos aleatorios que sean posibles.

Como es de su conocimiento, en setiembre 2014, Juan Márquez colaborador directo del AAF y quien tenía las responsabilidades de velar por el control físico y documental de los movimientos de inventario dejó de laborar en forma definitiva para la CNFL.

No obstante, la UEP con el recurso humano disponible y con ayuda de otras Dependencias procura continuar ejerciendo control sobre los movimientos, traslados y saldos de inventario. Por ejemplo el día 03 de octubre con la ayuda de la Sección Almacén Anonos se realiza verificación de los saldos de inventario del acero ubicado en el taller de estructuras del MET...”

Debido a la gran cantidad de activos que se entregaron al ICE y su movimiento dentro del proyecto, existe la posibilidad de haberse presentado errores de registro, ubicación física inadecuada, artículos retirados por deterioro, cobro por extravío o robo que no se eliminaron de los listados correspondientes y tampoco se envió información de los mismos a la CNFL para que procediera con la actualización de la respectiva base de datos.

RIESGO

Posibles pérdidas económicas por retiros y traslados de materiales a otros proyectos y plantas del ICE que no se reportaron como parte de las adquisiciones de la CNFL, así como extravío y robos a raíz de no mantener controles adecuados sobre las existencias de los recursos que se mantienen en custodia.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, con el propósito de implementar los controles que permitan aplicar el seguimiento requerido para suministrar una seguridad razonable sobre el manejo de

las recursos que se custodian en las bodegas del ICE.

2) Establecer la práctica de conciliar los movimientos de salida de materiales contra los registros que respaldan la facturación sobre el manejo de las recursos que presenta el ICE.

3) Realizar un análisis que permita establecer si el ICE no dispone de los activos N° 53882 (Cortadora de Pernos), 58466 (Esmeriladora) y 67015 (Equipo de acetileno). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

4) Analizar la conveniencia de extender esta prueba en otros activos para determinar situaciones similares, con el propósito de aplicar las acciones correctivas oportunamente.

C.2 EQUIPO NO UTILIZADO

Los activos denominados "Arrancador Magnético Trifásico 460 Vac" y "Arrancador", ambos con un costo de ¢66.208.904,49 que se adquirieron entre abril y agosto de 2011 por solicitud del ICE, casi no se utilizaron en su totalidad durante el proceso constructivo del PHBI, pues algunos se mantienen almacenados con los empaques respectivos.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.5.3 Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados.

Contrato de Diseño y Construcción de Obras (Proyecto N° CSC-119-2008): 3.13 Asumir la responsabilidad del costo asociado de materiales y recursos en el proceso constructivo en caso de negligencia comprobada.

CAUSA

En correo electrónico del 26-09-14, el encargado de la parte administrativa del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior en el ICE le comunicó al AAF lo siguiente:

"...Los arrancadores se habían considerado de acuerdo a los datos geológicos que se tenía en ese momento en PHBI, los caudales que se esperaban tener en la etapa de excavación se asumían que podrían llegar hasta 500L/s. Tal caudal se estimó manejarlo por medio de bombas BIBO 5 con un caudal promedio de 50-60 L/s cada una, por ende se había previsto usar módulos de bombeo, estos ubicados cada 200m a lo largo del túnel.

Sin embargo en el proceso de excavación realmente se tuvo mucho menos agua en el túnel del que se esperaba, por lo que no fue necesario implementar los gabinetes en paralelo tal como se estimó en un inicio. Es por ello que estos panes no fueron tan utilizados en las obras. Además que a principios el ICE había suministrado varios arrancadores para iniciar, esto también ayudó a que varios arrancadores no se usaran...”.

RIESGO

Posibles pérdidas económicas por realizar compras de artículos y materiales que no se requerían en la construcción de la obra.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Efectuar un análisis que permita determinar la razonabilidad de los criterios que utilizó el ICE para solicitar la adquisición del Arrancador Magnético Trifásico 460 Vac" y el "Arrancador" que no se utilizaron en la construcción del PHBI. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Analizar la conveniencia de extender esta prueba en otros equipos o materiales, para determinar situaciones similares y aplicar las acciones correctivas oportunamente.

2.1.1.4 nota 1001-0291 enviada el 08 de diciembre

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la diferencia de seis metros determinada en el estudio de factibilidad elaborado por la empresa EDF, el cual indica un nivel teórico esperado en la topografía del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante PHBI) de 257 metros sobre el nivel del mar (en adelante m.s.n.m) y el identificado por el ICE (263 m.s.n.m.).

RESULTADOS

A) TOPOGRAFIA

OBSERVACION

El informe PHBI-072-2014 del 29-08-14 correspondiente al estudio de

factibilidad elaborado por la empresa EDF, el cual fue utilizado en el trabajo de topografía del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante PHBI) que elaboró la empresa Geo Ingeniería de Costa Rica (en adelante Consultor), indica un nivel teórico esperado de 257 metros sobre el nivel del mar (en adelante m.s.n.m). Sin embargo, el ICE para este efecto identificó un nivel de 263 m.s.n.m., obteniendo como resultado una diferencia de 6 metros.

Es conveniente indicar que en esta evaluación no se logró determinar la causa de la diferencia citada, pues el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG) no suministró el registro de los puntos poligonales topográficos que se entregaron al Consultor. Tampoco el contrato que se firmó para dicho estudio en ninguna de las cláusulas indica la responsabilidad de la empresa citada para verificar los datos suministrados por la CNFL.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

Reglamento a la Ley 7494 de Contratación Administrativa: Artículo N° 218 Prescripción.

CAUSAS

En correo electrónico del 11-08-14, la jefatura del DIPG le manifestó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

"En relación con lo solicitado en el numeral 2), relacionado con la presentación del documento elaborado por parte de la dependencia encargada de revisar y aprobar los niveles de topografía presentados en el estudio de factibilidad, no se ubica dentro de la información de pre inversión del proyecto un documento con estas características, sin embargo, suponemos que alguna verificación debió estar enfocada en el cumplimiento del alcance definido en los Términos de Referencia y no en la verificación en campo de los resultados del estudio, ya que ni se cuenta con el equipo especial para hacerlo ni resultaría razonable que se realice nuevamente el estudio que fue contratado, cuyas variables técnicas son muy específicas tales como caudales de diseño para avenidas, factores de diseño de riesgo sísmico, niveles de topografía de sistemas aislados.

La revisión y aprobación de los informes generados y presentados por el consultor en el Área de Topografía le corresponde al Departamento de Ingeniería, al igual que la aprobación de los informes que se generen de otras áreas de estudio del proyecto (hidrología, geología, geofísica, amenaza sísmica, sedimentos, entre otros)..."

RIESGO
Incremento en los costos para la CNFL al tener que realizar una mayor inversión de recursos para llevar a cabo la construcción del Proyecto.

RECOMENDACIONES
<p><i>(proceso de control)</i></p> <p>1) Analizar si la diferencia topográfica de 6 m.s.n.m de la factibilidad del PHBI determinada por ICE con respecto a indicadas por el Consultor, corresponde a una responsabilidad de esta empresa. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan según la normativa de contratación.</p> <p>2) Solicitar por escrito al funcionario que estimen pertinente, que en lo sucesivo se implementen los mecanismos necesarios que permitan verificar el alcance de los contratación profesional, así como revisar y dar por recibido los niveles de topografía presentados en los estudios de factibilidad; de tal forma que se pueda identificar errores oportunamente y se minimice el riesgo de ocasionar posibles pérdidas económicas a la CNFL.</p> <p>3) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que determine las causas por las cuales el DIPG no mantenía evidencia de la entrega de los puntos poligonales topográficos al Consultor.</p> <p>4) Analizar si los sistemas de archivos donde se custodia información relacionada con los estudios de factibilidad son adecuados. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.</p>

2.1.2 AREA ACTIVOS

2.1.2.1 Nota 1001-0008 enviada el 08 de enero de 2015

ASUNTO: compra de activos, materiales, equipos y herramientas

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos con la adquisición de binóculos, cámaras fotográficas y máquinas rotuladoras, para realizar trabajos de campo por parte de los operarios de las sucursales.

RESULTADOS

A) COSTO DE ARTICULOS

OBSERVACION

En relación con la compra de activos por parte de las diferentes dependencias, se determinó lo siguiente:

a) Mediante los comprobantes de pago (en adelante CP) números 608 del 17-09-14 y 864 del 25-09-14, el Departamento Ingeniería de Proyecto de Generación adquirió un binocular y una cámara fotográfica para realizar verificaciones y toma de evidencia visual en el avance de las obras que ejecutan con un costo de ¢40.567,00 y ¢163.850,00; respectivamente. Asimismo, las Sucursales Central, Desamparados, Heredia, Escazú y Guadalupe (en adelante Sucursales) también compraron los mismos artículos para efectuar actividades similares, pero con diferentes características por un valor de ¢77.056,11 y ¢224.805,87; según se indica en los CP N° 589 del 16-09-14 y 126 del 04-08-14. Sobre el particular, el jefe de la Dirección Comercial manifestó que ellos compran artículos de mayor calidad por el uso constante que se les brinda a esta clase de activos.

b) Las Sucursales con el CP N° 410 del 12-08-14 adquirieron 17 rotuladoras Rhino 6000 a ¢177.600,00 cada una, cuando en el mercado la empresa Sumo mediante cotización efectuada el 22-10-14 tiene la Rhino 5200 en ¢137.860,00 y cumple con la función requerida.

c) Con respecto a las compras de los 45 binoculares y las 17 rotuladoras, la CNFL pudo haber ahorrado ¢1.642.009,95 y ¢675.580,00 si la hubieran realizado con el precio más bajo, cuya diferencia es de ¢36.489,11 y ¢39.740,00; respectivamente.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, punto c.

CAUSA

Las Sucursales adquirieron las rotuladoras y binoculares a prueba de agua, golpes y las cámaras fotográficas tienen memoria Ram, características por los cuales dichos equipos son más caros que los adquiridos por el Departamento Ingeniería de Proyecto de Generación. Sobre este aspecto, el auditor encargado del estudio considera que los requisitos en la adquisición de los artículos mencionados no son imprescindibles, pues en el caso de las cámaras la memoria Ram no se justifica, pues las mismas tienen por lo general la

opción para el uso de tarjetas de memoria, que en algunos casos la compra la incluye y en relación con los restantes equipos se pueden proteger con otros medios.

RIESGO

Perjuicio económico para la empresa, por cuanto se está adquiriendo equipos con precios elevados que podrían estar siendo subutilizados.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Emitir un comunicado general a las jefaturas de las dependencias de la CNFL, recordando la responsabilidad que tienen para administrar razonablemente los recursos financieros en la adquisición de activos, equipos, materiales y herramientas, de tal forma que los mismos sean solicitados con las características estrictamente básicas para su operación en los procesos que se llevan a cabo.

2.1.2.2 Nota 1001-0009 enviada el 08 de enero de 2015

ASUNTO: compra de activos, materiales, equipos y herramientas

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la adquisición de binóculos, cámaras fotográficas y máquinas rotuladoras, para realizar trabajos de campo por parte de los operarios de las sucursales.

RESULTADOS

A) COSTO DE ARTICULOS

OBSERVACION

En relación con la compra de activos por parte de las diferentes dependencias, se determinó lo siguiente:

a) Mediante los comprobantes de pago (en adelante CP) números 608 del 17-09-14 y 864 del 25-09-14, el Departamento Ingeniería de Proyecto de Generación adquirió un binóculo y una cámara fotográfica para realizar verificaciones y toma de evidencia visual en el avance de las obras que ejecutan con un costo de ¢40.567,00 y ¢163.850,00; respectivamente. Asimismo, las Sucursales Central, Desamparados, Heredia, Escazú y

Guadalupe (en adelante Sucursales) también compraron los mismos artículos para efectuar actividades similares, pero con diferentes características por un valor de ¢77.056,11 y ¢224.805,87; según se indica en los CP N° 589 del 16-09-14 y 126 del 04-08-14. Sobre el particular, el jefe de la Dirección Comercial manifestó que ellos compran artículos de mayor calidad por el uso constante que se les brinda a esta clase de activos.

b) Las Sucursales con el CP N° 410 del 12-08-14 adquirieron 17 rotuladoras Rhino 6000 a ¢177.600,00 cada una, cuando en el mercado la empresa Sumo mediante cotización efectuada el 22-10-14 tiene la Rhino 5200 en ¢137.860,00 y cumple con la función requerida.

c) Con respecto a la compra de los 45 binóculos y las 17 rotuladoras, la CNFL pudo haber ahorrado ¢1.642.009,95 y ¢675.580,00 si la hubieran realizado con el precio más bajo, cuya diferencia es de ¢36.489,11 y ¢39.740,00; respectivamente.

d) La Sucursal Heredia a noviembre de 2014 mantenía en custodia los 15 binóculos que le entregaron a finales de junio 2014 y la Sucursal Desamparados no había asignado a los operarios seis unidades del equipo citado, lo cual demuestra la inactividad de los mismos.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, punto c.

CAUSA

Las Sucursales adquirieron las rotuladoras y los binóculos a prueba de agua, golpes y las cámaras fotográficas tienen memoria Ram, características por las cuales dichos equipos son más caros que los adquiridos por el Departamento Ingeniería de Proyecto de Generación. Sobre este aspecto, el auditor encargado del estudio considera que los requisitos en la adquisición de los artículos mencionados no son imprescindibles porque en el caso de las cámaras la memoria Ram no se justifica, pues las mismas tienen por lo general la opción para el uso de tarjetas de memoria, que en algunos casos la compra la incluye y en relación con los restantes equipos se pueden proteger con otros medios.

RIESGO

Perjuicio económico para la empresa, por cuanto se está adquiriendo equipos con precios elevados que podrían estar siendo subutilizados.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Analizar en lo sucesivo, la posibilidad de sustituir la adquisición de cámaras fotográficas con la característica de memoria Ram por las que utilizan tarjetas de memoria. Asimismo, establecer los controles necesarios que garanticen la custodia adecuada del dispositivo de almacenamiento.

2) Solicitar por escrito a las Sucursales Heredia y Desamparados, que entreguen los binóculos a los operarios y en caso de que se presenten sobrantes, coordinar el traslado de los mismos a otras dependencias que los requieran.

3) Comunicar por escrito a las jefaturas de Sucursales que eliminen la práctica de mantener en existencia binóculos y máquinas rotuladoras, pues estos artículos se pueden adquirir fácilmente en el mercado nacional.

2.1.2.3 Nota 1001-0062 enviada el 05 de marzo de 2015

ASUNTO: actividades de conservación y reforestación

DIRIGIDO: Unidad de Sostenibilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con el manejo de inventarios, venta de árboles y plantas en los viveros de la CNFL; la administración de los programas ambientales sostenibles (PAS); el proceso de reforestación de fincas privadas por parte de la CNFL; los riesgos relacionados con la realización de partidos de futbol en horas laborales dentro de las instalaciones de la CNFL; el uso del cuadraciclo asignado al Departamento Recursos Naturales (DRN); la administración de la *“Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad”* (Carta), así como lo relacionado con el libro *“Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica”*.

RESULTADOS

A) FINCAS PAS

OBSERVACION

En relación con el establecimiento de prácticas ambientales sostenibles (en

adelante PAS) por parte de la CNFL en fincas de particulares ubicadas en las cuencas de interés, se determinó lo siguiente:

A.1 CONVENIOS

Se determinó que a setiembre de 2014 en la cuenca de Aranjuez, el 100% de las fincas PAS carecían de un convenio para que el personal de la CNFL efectuara labores en las mismas. Lo anterior, a pesar de que los trabajos relacionados con el análisis de aguas residuales, fabricación de biodigestores, biojardineras y reforestación, así como el aporte de materiales y de mano de obra para el asesoramiento respectivo, se habían iniciado desde hace más de dos años. Por ejemplo se citan los casos de las fincas de Daniel Marín U. y Timoteo Salas V.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

Borrador del Procedimiento Prácticas Ambientales Sostenibles en áreas de interés de la CNFL en proceso de revisión por Análisis Administrativo: 3 Responsabilidades; 6 Procedimiento, 6.2.

Borrador del Manual de procedimiento y aplicabilidad de prácticas ambientales sostenibles (PAS), Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima en proceso de revisión por Análisis Administrativo: 4. Contenido; 5. Procedimiento; 7. Elaboración de convenios cooperativos PAS.

CAUSAS

En correo electrónico del 17-09-14, el coordinador del área de cuencas (en adelante Coordinador) del Departamento Recursos Naturales (DRN) le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

“...Se ha trabajado de buena voluntad con los productores, además, a pesar de la solicitudes que se han remitido a los compañeros, responsables de esta actividad se termina dejando para después ya que es más de elaboración de documentación que de la asesoría que se brinda, por lo que la elaboración y firma de los convenios no los han elaborado y firmado oportunamente...”.

“...En el inicio del proceso de PAS, no se tenía muy claro el proceso y poco a poco se fueron definiendo las pautas a seguir en lo que respecta a fincas PAS, además de que hubo un tiempo en donde el formato del documento de PAS (convenio) estaba siendo analizado y revisado por parte de legal lo cual implicó que se trabajará sin la firma del mismo.... Somos conocedores que todos convenios en los cuales se trabaja

no han sido firmado, sin embargo, estamos realizando acciones para que la situación no se presente...”.

RIESGO

Dificultad de aplicar medidas oportunamente, en caso de incumplimiento de las cláusulas del convenio.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito a los funcionarios que correspondan, la confección de los convenios que están pendientes de realizar. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para que en un plazo razonable se suscriban con los respectivos finqueros.

A.2 MATERIALES

OBSERVACION

Se determinó que en los expedientes de las fincas PAS, entre las que se citan como ejemplo las correspondientes a Daniel Marín U. y Loma del coyote, no se tiene la práctica de custodiar el “comprobante de entrega de materiales” (en adelante boleta), así como el “comprobante de entrega y salida de árboles y plantas ornamentales de viveros de la CNFL” (en adelante F-418), pues solo mantienen archivados algunos convenios y en el formulario registro de visitas (en adelante F-013) para evidenciar las respectivas entrega.

Asimismo, se determinó que algunos F-013 no se llenan en forma adecuada, por cuanto en los espacios respectivos no se anota la hora de inicio y finalización de las labores. A manera de ejemplo se citan las fincas Peter Fischel y Joshua Gómez.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante.

Borrador del Procedimiento Prácticas Ambientales Sostenibles en áreas de interés de la CNFL en proceso de revisión por Análisis Administrativo: 3. Responsabilidades; 6. Procedimiento, 6.2 y 6.11.

Borrador del Manual de procedimiento y aplicabilidad de prácticas ambientales sostenibles (PAS), Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima en proceso de revisión por Análisis Administrativo: 6. Procedimiento.

CAUSAS

En correo electrónico del 17-09-14, el Coordinador le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...La utilización de una hoja de entrega de materiales en muchos casos no se utiliza por cuanto se deja respaldo en la F-013 en donde el propietario y el profesional firman y por lo tanto queda respaldada la entrega, sin embargo si es criterio de la Auditoría Interna se les solicitará que utilicen este documento para la entrega de materiales.

No se incluye copia de la F-418 en el expediente de PAS debido a que el formulario solo tiene dos copias una para el propietario al que se le entrega y otra para el control del vivero, por lo tanto los funcionarios del Área de cuencas que no son responsables de viveros no tienen acceso a esta documentación.

En el caso de las F-013 que no se llenan en forma completa es responsabilidad de cada profesional el llenado en forma completa, si se presenta esa situación es un poco difícil su control y para realizar el mismo (control) el coordinar del Área de Cuencas tendría que revisar todas las F-013 antes de que sean archivadas...”.

RIESGO

Dificulta verificar la entrega de materiales y árboles al propietario de la finca respectiva, así como el tiempo laborado en la misma.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito al funcionario respectivo, para que en lo sucesivo confeccione la F-013 con todos los datos que se solicitan en el mismo. Además, implementar las medidas para que en los expedientes de las fincas PAS se adjunte la boleta de entrega de material y el formulario F-418 cuando corresponda.

A.3 CONVENIOS

OBSERVACION

Los convenios de cooperación de prácticas ambientales sostenibles (en adelante Convenio) entre la Dirección Ambiental de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y beneficiarios de bienes inmuebles, correspondientes a los señores Amparo Sibaja B., Franklin Jiménez F., Jorge Herrera V., Juan Rafael Salas V., Juan Roberto Jiménez S. y Santos Ledezma J., indican que se elaboraron en el 2012 y 2013. Sin embargo, mediante llamadas telefónicas realizadas a los propietarios de las fincas, se comprobó que estos documentos se confeccionaron y firmaron en setiembre 2014.

Adicionalmente se determinó que tres de los seis Convenios mencionados anteriormente, en el apartado de “*el por tanto*” se designa como representante de la CNFL a José Pablo Cob B. y los mismos aparecen firmados por Carlos Rosas V., lo que evidencia la premura con la cual se efectuaron.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

Código Penal: artículo N° 359 y 365.

CAUSAS

En correo electrónico del 17-09-14, el Coordinador le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...Con respecto a la firma de los convenios en mención, es que se le brinda asesoría desde los años 2012 y 2013; sin embargo, no se estableció el convenio respectivo en ese momento, el compañero responsable de elaborar los convenios le mantuvo la fecha de inicio de los proyectos aunque la firma se realizará en setiembre del 2014, por lo que se da la situación que usted menciona...”

RIESGO

Afectación de la imagen de la CNFL, pues la alteración de documentos se podría tipificar como delito de falsificación que incluye prisión de uno a seis años para los funcionarios, en el caso que se determine que los mismos incurrieron en el mismo.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que suscriba nuevamente los seis convenios con fecha en la que estos se formalizaron, así como implementar los mecanismos de control que permitan garantizar que en lo sucesivo estos documentos sean firmados en el día en que se confeccionan, independientemente de cuando se inició los trabajos respectivos y por el funcionario que se indicó como representante de la CNFL.

B) IDENTIFICACION DE FINCAS

OBSERVACION

El DRN no tiene claramente documentadas las fincas PAS en ejecución y las

que están finalizadas, pues al comparar la información enviada en el correo electrónico del 28-08-14 por el supervisor de cuencas, se determinó que el estado de las mismas no coincide con el que se muestran en los expediente que se custodian en el archivo del Departamento de Recursos Naturales.

También se observó que la CNFL suministró asesoría técnica y ha entregado materiales en fincas PAS que están ubicadas fuera del área de interés. Como por ejemplo se citan las de Elizabeth Chaves y Franklin Núñez.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante.

Borrador del Procedimiento Prácticas Ambientales Sostenibles en áreas de interés de la CNFL en proceso de revisión por Análisis Administrativo: 3. Responsabilidades; 6. Procedimiento 6.11.

Borrador del Manual de procedimiento y aplicabilidad de prácticas ambientales sostenibles (PAS), Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima en proceso de revisión por Análisis Administrativo: 6. Procedimiento.

CAUSAS

En correos electrónicos del 17-09-14 y 19-09-14, el Coordinador le manifestó al Auditor lo siguiente:

17-09-14

"... En estos momentos se está en revisión de todos los convenios de fincas PAS para determinar cuáles están vigentes, cuales se deben cerrar y si es el caso cuales se van a establecer nuevamente, principalmente en la subcuenca del río Virilla con la salida del compañero que tenía a cargo las fincas PAS por lo esa definición está en proceso.

...en estos momento se está haciendo una revisión de los expedientes de todas las fincas PAS por parte de los compañeros del Área de cuencas, para definir con cuales se continua, también debo indicarle que es responsabilidad de cada profesional a cargo de los proyectos PAS mantener actualizada la información de los expedientes de cada finca..."

19-09-14

"...En la cuenca del Aranjuez, se encuentra fuera del área de influencia la finca de Elizabeth Chaves, fue una solicitud de apoyo de acuerdo a las posibilidades del Dpto.

Además, se encuentran la Escuela Palmital y la Escuela Zagala Vieja, y la finca de Roy Venegas los cuales se estaban coordinando como parte de las actividades en comunidades en el área de influencia del Proyecto Eólico San Buenaventura y los proyectos se encuentran casi ejecutados en su totalidad.

En la cuenca del río La Balsa se encuentra la finca de Franklin Núñez en Bajo Córdoba, se toma la decisión de incluirla debido a su ubicación, se encuentra cerca de la entrada de PHDG, por lo que es área de influencia directa de la planta y también la propiedad de los Hermanos Bustos que se va a firmar el convenio en estos días y se realiza por criterio del técnico que trabaja en la zona. Es importante indicar que hubo cartas de entendimiento como parte de la responsabilidad ambiental de PHBI durante la construcción, a las cuales el Dpto. les dio continuidad por el tiempo en que se indicaba que se les debía dar seguimiento, en su mayoría se encuentran vencidas...

...Si tengo conocimiento de que hay una finca que se encuentra fuera de la cuenca, se llama Inversiones Rokka y se localiza en Piedras Negras y no recuerdo cómo fue que se llegó a desarrollar proyectos en esta propiedad ya que la persona que los contactó se encuentra cesante..."

RIESGO

Perjuicio económico por invertir recursos en áreas que no son de interés para la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Realizar un análisis por cada cuenca que permita determinar el estado de las fincas PAS. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Analizar y justificar la conveniencia de que el DRN técnicamente ubique las fincas PAS en las zonas de interés de la CNFL.

C) NORMATIVA APLICABLE

OBSERVACION

En relación con la normativa aplicable al proceso evaluado, se determinó lo siguiente:

C.1 PROCEDIMIENTO Y MANUAL SIN APROBAR

El procedimiento "*Prácticas Ambientales Sostenibles en áreas de interés de la CNFL*" y el "*Manual de procedimiento y aplicabilidad de prácticas ambientales sostenibles (PAS), Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima (CNFL)*", al 11-11-14 no ha sido aprobado por la Administración Superior. Es

conveniente indicar que estos documentos se enviaron a Análisis Administrativo desde el 10-07-14.

C.2 PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

El procedimiento “*Entrega de plantas de viveros de la CNFL*” se mantiene desactualizado, pues no incluye aspectos relacionados con la venta de árboles y plantas. Como ejemplo se cita la elaboración de la oferta y la factura, la forma de pago, recuentos físicos de plantas y la lista de precios, entre otros aspectos.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSAS

En correos electrónicos del 21-08-14, 10-11-14 y 11-11-14, la jefatura de Análisis Administrativo (en adelante AA) y el encargado del centro de servicios (en adelante Encargado) del DRN le manifestaron al Auditor lo siguiente:

21-08-14 (AA)

“...Los dos documentos en consulta se encuentran pendientes de asignar, debido al volumen de trabajos pendientes que han sido solicitados antes del ingreso de estos documentos...”

10-11-14 (DRN)

“...Este proceso es el paso siguiente para que donde tenemos ir; la venta de árboles ha sido un trabajo exploratorio de mercado, el cual hemos trabajado estos dos últimos años. Ya tenemos que comenzar a asentar las bases un procedimiento y alinearlo a la base de Datos, junto con el registrar las ventas AXIS y SiCOAP. Pero falta que registrarlo y mandarlo análisis admirativo y para que todo marche en una sintonía...”

11-11-14 (AA)

“...Según su consulta telefónica, le comento que debido a los cambios presentados en la empresa y a nuevas prioridades, no ha sido posible asignar los documentos para revisión...”

RIESGO

Desconocer pormenores que podrían inducir a los usuarios a interpretaciones erróneas. Además, podría ocasionar dificultades para medir el desempeño de

las labores asignadas y para establecer responsabilidades en el caso que se requieran.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar el seguimiento requerido que le permita a la Administración obtener en un plazo razonable la aprobación del procedimiento “Prácticas Ambientales Sostenibles en áreas de interés de la CNFL” y el “Manual de procedimiento y aplicabilidad de prácticas ambientales sostenibles (PAS), Compañía Nacional de Fuerza y Luz Sociedad Anónima (CNFL)”.

2) Girar las instrucciones a los funcionarios correspondientes, para que en coordinación con Análisis Administrativo se actualice el procedimiento “Entrega de plantas de viveros de la CNFL”.

D) VENTA DE ARBOLES Y PLANTAS

OBSERVACION

En relación con la comercialización de árboles y plantas en los viveros de la CNFL (en adelante venta), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación.

D.1 VIVIENDAS Y PROYECTOS HABITACIONALES

En la oferta N° 15 del 04-09-13 correspondiente a la venta que se le efectuó a la empresa Viviendas y Proyectos Habitacionales, se determinó lo siguiente:

a) Se cobraron precios inferiores a los establecidos oficialmente en la nota 2500-0081 del 19-04-13 emitida por el Director Ambiental, ocasionando que la CNFL no percibiera ¢6.570.883,00.

b) Según el comprobante de entrega y salida de árboles de viveros de la CNFL (en adelante F-418) del 11-10-13, se entregaron plantas de vetiver, lantana y cola de gato cuando lo correcto era árboles de cirrí colorado, ratoncillo y quizarrá; tal y como lo establecía la oferta, aspecto que ocasionó que la CNFL tuviera una pérdida de ¢3.496.150,00; pues los que se suministraron tienen un precio superior a los que se ofrecieron.

c) El 91,5% de los 1.852 árboles y plantas que se vendieron se entregaron si haber sido cancelados, pues los retiros se efectuaron el 11-10-13 y el 30-01-14 y la cancelación se recibió hasta el 09-04-14, con lo cual se incumplió con la forma de pago indicada en la respectiva oferta.

d) En la oferta se indicó que suministrarían 149 y 117 árboles de ratoncillo y cirrí colorado de 0,5 y 2 metros de altura, respectivamente. Sin embargo, en los registros del vivero de Dulce Nombre de Coronado se observó que durante el 2013 no hubo producción de las especies mencionadas.

e) A pesar de que se tenía únicamente 25 árboles de quizarrá, en la oferta indicaron que se entregarían 80.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante.

Procedimiento Entrega de plantas de viveros de la CNFL: puntos 6.2 y 6.5.
Oferta N° 15 del 2013, forma de pago.

Nota 2500-0081-2013 del 19-04-13, listado de árboles y plantas a la venta.

CAUSAS

En correo electrónico del 14-10-14, el Encargado le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...Esta negociación se venía trabajando desde finales 2012, se da nuevo acercamiento en el 2013 a principios. Ellos nos envían una lista con las especies que requerían para ese momento en una segunda, vieron la necesidad de más vetiver y plantas ornamentales.

En todo caso los precios acordados fueron ajustados pues la tabla no cumplía a cabalidad con las características del material con que se contaba. Adjunto la tabla de dimensiones y precios negociados finalmente considerando los volúmenes de compra y las dimensiones de los árboles. Es importante indicar que el tamaño de la bolsa finalmente definió la categoría de precio de los árboles, ya que no se podía ofrecer un árbol o planta aunque tuviera una altura mayor a 0.5 metros, a un precio superior si estaba contenido en una bolsa pequeña, en cuyo caso mantenía el precio de la categoría de bolsa pequeña. Por ejemplo una planta de 0.6 metros en bolsa pequeña, solo se podía ofrecer en la categoría 1 es decir planta en bolsa pequeña de 20 a 25 cm, pues la bolsa no cumplía con las características de ese precio y técnicamente el material no cumple con las características requeridas para estar en una categoría de precio superior. Adjunto el cuadro de precios negociados.

Si tomamos la lista cabalidad los precios están dados como usted los expone. Sin embargo las bolsas tienen que ver con el precio de los árboles y las plantas. Yo no

puedo vender una planta que mi costo es de 500 a 10000 en una bolsa pequeña aunque mida como dice la oferta, me parece que usura y perdemos el objetivo del porque fuimos creados. Esto nos lleva de nuevo revisar nuestra lista y cosa que tenemos que hacerlo de nuevo por especie para poder competir, en este mercado. De ahí que el precio final de las plantas se definió considerando tanto el tamaño de la planta como de la bolsa que lo contenía como los muestra el cuadro anterior.

Esta fue parte de la negociación con la empresa quien se comprometió a cancelar, ya que ellos tenían debían pedir autorización a la casa Matriz en Colombia, por lo que les dimos las plantas con el compromiso de que ellos nos pagarían, luego nos reunimos con los encargados para solicitar el pago cosa que se da en ese momento.

Estos árboles los estábamos trayendo de fincas de la empresa, escobillados para de las fincas donde se pueden recolectar el almacigo, lo hicimos pero a la hora de tenerlos en Bolsa, el material se logró enraizar, incluso quedando solo una parte del material, por lo que se procedió a comprar algunos a precios menores a los cotizados, mientras que por otra parte se le hizo al cliente una contrapropuesta de cambio de especies por otras equivalente a las que ellos necesitaban para cumplir con el plan de restauración y gestión ambiental del proyecto, ellos a su vez los aprobaron de acuerdo a las solicitudes de la SETENA en cuanto a especies. Pero también es parte de las lecciones aprendidas en ventas.

En cuanto al Quizarra se trajeron los arboles del campo escobillados para este propósito, al final la empresa no se los lleva...”.

RIESGO

Perjuicio económico por cobrar precios inferiores a los establecidos y por entregar árboles y plantas sin haberse cancelado.

Afectación de la imagen de la CNFL, por ofrecer productos que no mantiene en existencia.

OBSERVACION

D.2 MUNICIPALIDAD DE BELEN

En la oferta N° 34 del 12-6-14 correspondiente a la venta que se le efectuó a la Municipalidad de Belén (en adelante Municipalidad), se determinó lo siguiente:

a) Se entregaron 142 árboles más de los que habían cancelado, por lo que se dejó de percibir ¢160.000,00.

b) En correo electrónico del 01-07-14, un funcionario de la Unidad Ambiental de la Municipalidad de Belén le manifestó al personal del DRN lo siguiente:

“... se procedió a recoger los árboles en el vivero de la Universidad para la Paz, ... no obstante al ver el tamaño de los individuos se decide no retirar los mismos, debido a que gran parte (más del 80%) de estos tienen un tamaño en un intervalo de 40 a 60 centímetros, siendo esta situación un motivo que conlleva el incumplimiento del Reglamento para la Arbolización de Zonas Verdes y Reforestación de Zonas de Protección del Cantón de Belén (reglamento municipal)...”.

Esta situación evidencia el incumplimiento por parte de CNFL en la respectiva oferta.

- c)** El plazo de entrega de los árboles establecido en la oferta es de cinco días hábiles. No obstante, se autoriza al cliente a retirarlos en forma parcial del vivero. Este aspecto se considera inconveniente, pues se incurre en costos de mantenimiento que no se consideraron en el precio de venta tales como el suministro de abono, riego, deshierba, movimientos, cambio de las bolsas y podas, entre otros. Como ejemplo de este caso se indica que la Municipalidad mediante el comprobante de pago N° 10890531 del 17-07-14 canceló la compra de 1.800 árboles, de los cuales los últimos se entregaron el 17-09-14 (aproximadamente dos meses después de haber sido cancelados).

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante.

Procedimiento Entrega de plantas de viveros de la CNFL: puntos 6.2 y 6.5.

Oferta N° 34 de 2014, plazo de entrega.

Nota 2500-0081-2013 del 19-04-13, listado de árboles y plantas a la venta.

CAUSAS

En correos electrónicos del 3 y 14 de octubre 2014, el Encargado le manifestó al Auditor lo siguiente:

14-10-14

“... Como te he tratado de explicar tuve un problema de comunicación no me llegó el correo de Juan Carlos donde se llevaron 99 árboles de F-418 # 1128 y la del 21-8-14 F-418 # 1129 valorado ₡ 117.670,00 colones. En cuanto a la F418 1116 está dentro

de la primera y la segunda entrega que se le hizo a belén, incluso hay plantas que se cargaron en una salida de Dulce nombre.

Al no llegarme la información de los 99 árboles; yo asumí como cierto la información que si tenía y no entre a revisar las F418 de salidas para constarlas cantidades que estaban saliendo del vivero, para ver si estaban conforme la información que yo manejaba. Así emitir el rebajo saldos de los ₡2.000.000 que se le enviaba a la responsable de la municipalidad como cierto según mis registros. Sin embargo Juan Carlos me envía un correo ayer fechado jueves 21/08/2014 donde me envía el correo, pero yo no lo tengo dentro de registros, sino yo hubiese hecho el rebajo correspondiente. Créame que no hubo intención de ninguna forma de dañar el ingreso por este concepto a la empresa, desgraciadamente se aprende con costo. Por lo que este es otros hallazgos este error de comunicación que tenemos que mejora. Que tiene que ser una lección aprendida.”

03-10-14

“...Si bien cometimos un error a la hora de ofrecer un producto que no estaba para el momento de entrega buscamos, negociar de un principio con la persona encargada que en ese momento está fuera del país...”

... Los problemas climáticos la falta de comunicación, así con el llevar el pulso del crecimiento de los árboles nos afectó en esta negociación. Sin embargo, en el 20/12/2013 04:13 p.m, yo le digo que no tenemos todos los árboles pero que tenemos que negociar y esto es parte de la negociación y es lo que hizo al final...

...Parte importante es la satisfacción del cliente nos lleva adaptamos a sus necesidades, ellos nos dieron en custodia 2.000.000 colones cuáles deberían ser cajeados por árboles y plantas, por lo que sus necesidades cliente son las más importantes, y eso es lo que tratamos de hacer con la satisfacción del cliente llenar sus necesidad, en este tema, y eso no avocamos...

...La cuantificación que se llevan con las horas con las OTU cada mes donde se valora el tiempo que se consume en el traslado de los árboles es el punto donde se consume más mano de obra. Este el costo más grande del proceso. Los otros procesos son trabajo común en el vivero, son mantenimiento.”

RIESGO

Perjuicio económico por suministrar más cantidad de árboles de los pagados y retrasar la entrega de los mismos que origina gastos adicionales para el mantenimiento respectivo.

Afectación de la imagen de la CNFL por ofrecer productos que no tiene en existencia o entregarlos con características diferentes a las establecidas en la oferta.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que antes de elaborar la oferta para el cliente debe verificar los tamaños de las especies de árboles y plantas, así como las cantidades que se tienen de las mismas.

2) Realizar las ventas de los árboles y plantas, con base en los precios autorizados. Asimismo, proceder a revisarlos con el propósito de establecer si son razonables.

3) Girar instrucciones por escrito a los funcionarios correspondientes, para que únicamente suministren los árboles y plantas al cliente previa presentación de la factura cancelada y se entreguen con base en las condiciones establecidas en la oferta.

4) Establecer los mecanismos de control necesarios, para que se entregue sólo las cantidades ofertadas de árboles y plantas que el cliente canceló.

E) EXPEDIENTES DESACTUALIZADOS

OBSERVACION

En los expedientes digitales de ventas correspondientes al 2014 que se ubican en el servidor N del DRN, se observó que al 12-11-14 la mayoría están desactualizados, por cuanto algunos no incluyen el documento donde el cliente solicita la información relacionada con las características, costos de los árboles y plantas, la oferta que prepara la CNFL y la recepción de la misma, confirmación de compra, el memorando y la solicitud de la factura, el comprobante de pago y la F-418. A manera de ejemplo se citan las ofertas N° 27 y 51, en donde en la primera se evidencia el documento de entrega de los árboles pero no el comprobante de cancelación y en la segunda solo adjuntaron la oferta y se desconoce si la venta se realizó.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.

CAUSAS

En correo electrónico del 07-11-14, el Encargado le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...En cuanto las diferencias que están encontrado en la base obedece a que este año partir junio, venimos trabajando una nueva base de Datos , la idea es que nos ayude a llevar mejor los inventarios y que sea totalmente accesible a la personas que están involucrados con la venta de árboles ,donde puedan fácilmente conocer las existencias del vivero. Por lo que en este momento, nos tomamos haciendo pruebas y mejoras en ella...

Como explique la base de datos tiene diferencias por que aún falta por digitar información...

Esperamos para el cierre del año tener totalmente depurada la Base pueda ser vista desde N y refleje la situación de los viveros en cuanto a producción, para que los interesados puedan tomar la información de primera mano con la concordancia necesaria entre la información suministrada...”.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL debido a que existe la posibilidad de no cobrar u omitir alguna venta, así como se entreguen cantidades de productos superiores a las canceladas.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Proceder a la actualización de los expedientes digitales de venta de árboles de las ofertas del 2014 que están en el servidor N del DRN. Asimismo, aplicar el seguimiento correspondiente para que en los mismos se incluya la información que requieren.

2) Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que en lo sucesivo cuando no se realice una venta de árboles, se debe respaldar en el expediente digital que dicha venta no se realizó.

F) COMPROBANTE DE ENTREGA Y SALIDA DE ARBOLES DEL VIVERO

OBSERVACION

En relación con el uso de la F-418 en el vivero de Dulce Nombre de Coronado, se determinó lo siguiente:

- a)** Se confeccionan inadecuadamente, pues en ocasiones no anotan el nombre completo del solicitante, el apartado de “cédula”, “teléfono”, “firma” y “total de plantas autorizadas para entregar” se deja en blanco.
- b)** En algunos casos no se especifica si la entrega de árboles o plantas es una donación o una venta, por cuanto el formulario citado no tiene los espacios correspondientes para anotar dicha información.

c) No se tiene la práctica de adjuntar en el expediente físico donde se custodian los F-418, el correo electrónico donde se aprueba solicitud de árboles.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.

Procedimiento Entrega de plantas de viveros de la CNFL.

CAUSAS

En correo electrónico del 12-11-14, el Encargado le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...En ocasiones por la situación del trabajo de los compañeros que están habituados hacer este trabajo no están y los clientes son atendidos por estos compañeros, ellos mismos no llenan estas partes; sin embargo a cada expediente tiene un seguidilla de correos donde se tratar de evidenciar a quien pertenecen los árboles. Sin embargo es algo que hemos venido trabajando y pretendemos mejorar y que usted recalca con auditoria...”

La situación es que cuando se enviaron la formula no se barajaba posibilidad de vender árboles, unas ves que se dio la posibilidad de hacerlo se tenían las formulas, por lo que tenemos una gran cantidad y se decidió utilizarla las tenemos hasta que se terminen y poder incluirlas estas otras variables como parte de la formula...

Como parte del conocimiento previó del primer contacto con los clientes en el trabajo de distribución de árboles, hay na exploración las necesidades clientes tanto internos como externos, con el propósito de direccionarlas recomendaciones de las especies a plantar por lo que es necesario conocer como es el área a plantar, altitud, lugar, cantón, provincia. Para luego hacer la recomendación técnica necesaria de las especies recomendadas para la zona. Es desde este punto de vista es que ya está la aprobación mía, así como de don Carlos...”

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL debido a que existe la posibilidad de no cobrar u omitir alguna venta, así como se entreguen cantidades de productos superiores a las canceladas.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Implementar los controles necesarios que garanticen la confección adecuada de las F-418; de tal forma que en estos se incluya información relacionada con el nombre completo del solicitante, la cédula, el teléfono, la firma y el total de plantas autorizadas para entregar y evidenciar la aprobación de la solicitud de las mismas en los expediente físicos o digitales.

2) Girar instrucciones por escrito a los encargados de los viveros, para que anoten en las F-418 existentes en el DRN si la salida de árboles corresponde a una donación o una venta.

3) Una vez que se agoten las F-418, coordinar con Análisis Administrativo la modificación de este formulario para que se le incluyan dos espacios donde se especifique: “donación” o “venta”.

G) INVENTARIOS

OBSERVACION

Con respecto a los mecanismos implementados por el DRN en el vivero de Dulce Nombre de Coronado para controlar las existencias de árboles y plantas, se determinó lo siguiente:

a) En inventario físico realizado el 23-10-14, se determinó que existen diferencias significativas con respecto a las cantidades registradas en la base de datos del servidor N. A continuación se indican algunos casos como ejemplo.

Especie de árbol	Base de datos	Inventario	Diferencia
Anona	2204	0	-2204
Bijarro	-88	3174	3086
Caoba	4063	0	-4063
Cedro nogal	5201	0	-5201

b) Se observó que los informes trimestrales que envía el DRN a la Dirección Ambiental no coinciden con la información que se tiene registrada en la base de datos del servidor N al 23-10-14. Seguidamente se detalle esta situación.

	Informe	Base de datos	Diferencia
Producción árboles I trimestre 2014	33251	48016	14765
Producción árboles II trimestre 2014	11241	0	-11241
Producción árboles III trimestre 2014	19295	0	-19295
	Informe	Base de datos	Diferencia
Producción plantas I trimestre 2014	5924	12032	6108
Producción plantas II trimestre 2014	3970	0	3970
Producción plantas III trimestre 2014	2786	0	2786

	Informe	Base de datos	Diferencia
Producción árboles y plantas I trimestre 2014	2232	1959	-273
Producción árboles y plantas II trimestre 2014	7064	1193	-5871
Producción árboles y plantas III trimestre 2014	23487	1754	-21733

c) Según lo indicó verbalmente el encargado del vivero, hace como seis meses que no se efectúa un recuento físico de las existencias de plantas y árboles.

d) No poseen un registro para controlar los tamaños de las diferentes especies de árboles y plantas que se ubican en el vivero.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.

Procedimiento entrega de plantas de viveros de la CNFL: puntos 6.2 y 6.5.

CAUSAS

En correo electrónico del 07-11-14, el Encargado le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...En cuanto las diferencias que están encontrado en la base obedece a que este año partir junio, venimos trabajando una nueva base de Datos , la idea es que nos

ayude a llevar mejor los inventarios y que sea totalmente accesible a la personas que están involucrados con la venta de árboles ,donde puedan fácilmente conocer las existencias del vivero. Por lo que en este momento, nos tomas haciendo pruebas y mejoras en ella...

El problema que encontraste es que a la hora de introducir datos las especies en el resumen no estaban ligadas por que no reflejaban la cantidad, ose escribieron mal en algunos caso. Lo que se solucionó en la base actual, sin embargo tenemos todavía que hacer ajustes con los datos se han venido trabajando...

Como explique la base de datos tiene diferencias por que aún falta por digitar información por eso tenemos valores negativos, significa que salieron del inventario sin tener un respaldo en la producción, por eso no hay concordancia con los informes, porque aun fatal en la UPAZ ingresar datos, la base de Datos y en dulce nombre hacer ajustes al inventario para que haya un ligamen entre estos dos. Por lo tanto, hemos venidos manejando inventarios físicos en el transcurso de estos meses, para rindiendo los informes. Esperamos para el cierra del año tener totalmente depurada la Base pueda ser vista desde N y refleje la situación de los viveros en cuanto a producción, para que los interesados puedan tomar la información de primera mano con la concordancia necesaria entre la información suministrada...”.

RIESGO

Afectación de la imagen de la CNFL por ofrecer productos que no se tienen en existencia. Asimismo, al carecer de información de las cantidades y tamaños de las diferentes especies de árboles y plantas, se podrían incurrir en decisiones inadecuadas en la producción, donación y venta de las mismas.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones por escrito a los funcionarios correspondientes, para que en un plazo razonable lleven a cabo las pruebas en la base de datos del servidor N del DRN; de tal forma que se suministre información confiable para la toma de decisiones.

2) Establecer la práctica de que mensualmente se realicen inventarios físicos donde se incluyan, entre otros aspectos que la Administración considere pertinente, la especie, así como la cantidad y tamaño de las plantas y árboles que se custodian en los viveros y que los mismos se concilien con los registros que se indican en base de datos del servidor N. Además, mantener evidencia documental de este proceso.

En relación con la reforestación que la CNFL está llevando a cabo en la finca privada “*Marisol*” ubicada en las Nubes de Coronado, se estableció lo siguiente:

- a)** Se está reforestando aproximadamente siete hectáreas de terreno donde aporta gran cantidad de recursos, entre los que se citan como ejemplo 47 kilos de abono, 12 galones de metafix, 32 spray fosforescente, tres galones de Raund up, dos litros de pega, 5.005 árboles y su traslado, así como la mano de obra de personal de cuadrillas (entre tres y seis personas) durante tres meses para confección de huecos, aplicación de insecticidas, abonado y el cultivo de las especies respectivas.

Es importante indicar que además de aplicarse el Raund up en el terreno, también se le suministra este producto para que los dueños lo custodien y lo usen cuando lo consideren conveniente. Asimismo, el encargado de la finca comentó que está pendiente de que le otorguen el alambre de púas y las grapas.

Sobre el particular, esta auditoría considera que las situaciones señaladas anteriormente no son convenientes que sucedan, tomando en consideración la difícil situación financiera que actualmente enfrenta la CNFL.

- b)** No se ha firmado ningún convenio donde se indique las obligaciones y derechos de las partes interesadas, a pesar de que llevan tres meses reforestando la finca.
- c)** En la visita realizada el 27-10-14 a la finca, se observó aproximadamente 50 vacas pastando a la par de la plantación, la cerca estaba compuesta de un solo hilo de alambre herrumbrado y los postes quebrados. Aspectos que se consideran inconvenientes, pues existe el riesgo de que el ganado dañe la plantación de árboles.
- d)** La propietaria y el encargado de la finca le manifestaron al Auditor, que habían contratado a un ingeniero forestal para la evaluación de otra plantación que había establecido la CNFL hace seis años en su propiedad y éste les indicó que la misma no estaba en buenas condiciones, pues los árboles se habían sembrado saliendo el invierno y no le habían suministrado un mantenimiento adecuado.

Al respecto, es importante indicar que la CNFL en tres oportunidades (pero en

zonas diferentes de la misma finca) durante 18, seis y un años respectivamente, han suministrado los insumos de reforestación a la finca mencionada y el propietario lo único que aportó fue el terreno.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 supervisión constante; 4.5.2 Gestión de proyectos; 4.5.3 controles sobre fondos concedidos a sujetos privados.

CAUSAS

En correos electrónicos del 10-11-14, el Encargado del centro de servicios del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...En este momento parece que la CNFL es la única que aporta, sin embargo se debe recordar que una vez establecida se le debe dar mantenimiento por lo que dure la plantación de acuerdo con la edad de corta de la especie y que lo menos que debe durar son 15 años, la inversión que realiza es de acuerdo con el presupuesto aprobado y asignado este año para esa actividad que se encuentra dentro del establecimiento de 12.5 hectáreas de reforestación. Es importante indicar que el DRN debe justificar cuando no se utilizan los recursos asignados debemos justificar porque no los utilizamos y a la vez en los años siguientes se nos reduce el presupuesto.

Considerando la situación financiera de la empresa le indico que de acuerdo con el trabajo que realiza el DRN se busca optimizar el uso de los recursos de manera tal que no encarezca las actividades que se realizan y procurar el mínimo costo...

Le indico que en el caso de reforestación no se firma el convenio con anterioridad por cuanto se puede comprometer a la CNFL, le explico en la finca Marisol inicialmente se había definido establecer 14 ha en dos años, es decir 7 ha por año, sin embargo por la situación financiera de la empresa se define establecer solamente 7 ha este año, por diferentes motivos se van a establecer un aproximado de 5 ha por lo que si se firma el convenio por la 7 ha se compromete a la CNFL a tener que establecer la diferencia el próximo año, actividad que no está considerada para el año entrante... A la propietaria se le ha informado de esa situación y de otras en otros sectores del área reforestada para que se tomen las medidas del caso. Sin embargo confirmamos que esta situación de las vacas cerca de la plantación es temporal ya que el alquiler vencía a finales del mes de octubre.

A este respecto le recuerdo que la CNFL cuando establecía las plantaciones le daba seguimiento por un periodo de tres años, posteriormente a eso el propietario era el responsable del seguimiento de plantaciones y el manejo, me parece que el ingeniero que contrataron emitió las recomendaciones respectivas sin embargo me parece que quienes no realizaron el manejo en forma oportuna fueron los propietarios y además,

la información dada por el ingeniero forestal en ningún momento nos fue remitida para que el DRN tuviera conocimiento.

De acuerdo como se han desarrollado las actividades a los largo de los años el establecimiento de plantaciones forestales se ha realizado de la misma forma en todas la fincas en las cuales el DRN ha realizado actividades, además se debe considerar que en la actualidad existe muy pocos finqueros en establecer bloques de plantaciones ya que con ellos estarían utilizando áreas por lo menos por 15 años. En relación de que se hayan realizado labores en tres periodos diferentes es porque se ha plantado en áreas diferentes y porque la finca se encuentra muy cerca del río Macho y se busca evitar erosión hacia el mismo.

Le indico que la CNFL aporta solamente la parte del establecimiento y resiembra al año, lo demás es responsabilidad del propietario y periodo mínimo de la plantación es de 15 años. A partir del año entrante se cambia el proceso de plantaciones en donde el insumo aportado por la CNFL son los árboles y la asesoría técnica...”.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por invertir en gastos que no generan recursos, así como no disponer de un mecanismo de control que la faculte para que cuando corresponda, puede tramitar algún reclamo por incumplimientos de cláusulas establecidas en los convenios respectivos.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Confeccionar inmediatamente el convenio entre la CNFL y la propietaria de la finca “Marisol”, donde se establezcan los derechos y obligaciones entre ambas partes, así como implementar la política de que los mismos se firmen antes de iniciar los proyectos de reforestación.

2) Solicitar por escrito a la propietaria que repare las cercas y mientras se realiza este trabajo, proceda a retirar el ganado de la finca que está siendo reforestada.

3) Establecer el seguimiento y la supervisión requerida, para que a partir del 2015 se cumpla con lo indicado por el Encargado del centro de servicios del DRN en el correo electrónico del 10-11-14 referido que señala textualmente lo siguiente:

“...A partir del año entrante se cambia el proceso de plantaciones en donde el insumo aportado por la CNFL son los árboles y la asesoría técnica...”.

I) PRACTICAS DEPORTIVAS

OBSERVACION

En la visita efectuada al plantel de Dulce Nombre de Coronado el 04-09-14, se observó que al menos diez funcionarios del DRN conformado por personal de cuadrillas y dos con puestos de profesionales jugaban futbol en tiempo laboral. Al respecto, se determinó que entre el horario del almuerzo, juego de futbol y el baño consumieron aproximadamente dos horas.

MARCO REGULATORIO

Reglamento Interior de Trabajo: artículos N° 23, 46 inciso g y 57.
Código de Trabajo: artículo 196.

CAUSAS

En correos electrónicos del 19-09-14 y 22-09-14, la jefatura del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

19-09-14

“...Si antes hubo la autorización establecida, bajo firma de los participantes que era a riesgo personal si se lesionaban, y que el mismo, sería una responsabilidad no patronal...”

En su momento durante esta año, y dejando claro que respetarían el horario, se hizo el monitoreo correspondiente para que el tiempo asignado fuera el prudente, considero tener personas a las que se puede consultar y afirmarán, que los tiempos se cumplieron estrictamente a lo necesario, y de mi parte, no puede corresponder afirmar que fueron 2 horas o más...

Si, dentro del horario establecido para alimentación...

22-09-14

Lo que se permitió en su momento fue que el personal aproveche el tiempo otorgado para el descanso y comidas durante la jornada laboral y no extenderse del mismo, pero, como le comenté antes, esta práctica fue suspendida, de forma definitiva, hace 2 semanas...”

RIESGOS

Podría presentarse que algún funcionario sufra un accidente y que no pueda ser cubierto por la póliza de riesgos del trabajo, afectando también la funcionalidad de la dependencia donde labora.

Perjuicio a la imagen de la CNFL en caso de dicha situación trascienda a la prensa o a las redes sociales, en vista de que el lugar donde juegan futbol en horas laborales es visitado frecuentemente por particulares.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Eliminar las prácticas de fútbol en tiempo laboral en los terrenos del plantel de Dulce Nombre de Coronado. Asimismo, establecer los mecanismos de control necesarios para evitar que en lo sucesivo esta situación no se vuelva a repetir.

J) USO DEL CUADRACICLO

OBSERVACION

El personal de las cuadrillas del DRN en ocasiones traslada en carretillo o al hombro troncos, basura, abono y árboles. No obstante, se observó que la dependencia mencionada posee un cuadraciclo al cual se le da poco uso, por cuanto está asignado a un funcionario que efectúa otras labores y es el único autorizado para utilizarlo. Esta situación origina que el activo mencionado no se esté aprovechando.

Sobre el particular, en correo electrónico del 21-11-14 el Auditor le consultó al Jefe del Taller Automotriz sobre los requisitos para manejar este vehículo y este respondió lo siguiente:

“...De acuerdo con la Ley de Tránsito las licencias tipo B1 permiten la conducción de cuadraciclos cuyo cilindraje de motor no supere los 500cc. Por lo tanto, el requisito para que un funcionario de la CNFL conduzca un cuadraciclo cuyo motor no supere los 500cc es que esté debidamente autorizado por la Sección Transportes y Taller a conducir vehículos para licencia tipo B1 y que este con la licencia al día.

Según indica la Ley de Tránsito el derecho a conducir con este tipo de licencia es en carreteras no primarias. Aunque la Ley de Tránsito no define el término “carreteras no primarias” si define que es una carretera primaria: “red de rutas troncales para servir a corredores viales y que se caracterizan por tener volúmenes de tránsito relativamente altos y una alta proporción de viajes internacionales, provinciales o de larga distancia” Esto con el fin de hacerse una idea de por dónde puede circular un cuadraciclo...”.

MARCO REGULATORIO

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

Ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial Ley N° 9078: artículo N° 86.

CAUSA

Algunos funcionarios del DRN le manifestaron al Auditor que solo un

funcionario puede utilizarlo, debido a que es el único que tiene licencia A4 y tiene otras ocupaciones que le impiden destinar su tiempo para colaborar con los de la cuadrilla.

RIESGO

Perjuicio económico por subutilizar el cuadraciclo y que por su poco uso sufra alguna avería, así como ocasionar posibles daños a la salud del personal de cuadrillas por realizar el traslado de troncos físicamente.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Realizar las gestiones correspondientes para que el personal de cuadrillas del DRN autorizado por la Sección Transportes y Taller para conducir vehículos con licencia tipo B1 y que la misma este al día, sean autorizados para utilizar el cuadraciclo en labores del traslado de troncos y otras afines.

K) VENTA DE LIBROS

OBSERVACION

En relación con la confección y venta del libro del libro *“Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica”* (en adelante libro), el cual fue elaborado mediante la *“Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad”* (en adelante Carta), se determinó las siguientes situaciones:

K.1 LIBROS PENDIENTES DE RECIBIR

El 11-10-10 la CNFL canceló al Instituto Nacional de Biodiversidad (en adelante INBIO) $\text{¢}24.630.000,00$ por concepto de la confección de 2.000 copias del libro. Sin embargo, a la fecha de esta evaluación solo han entregado la cantidad de 1.000 que representa un costo $\text{¢}12.000.000,00$. Esta situación incumple con lo establecido en la *Carta*, cuyo tiempo de ejecución es de un año.

En relación con el tema citado, se considera conveniente indicar que la evidencia que mantiene el DRN sobre la gestiones efectuadas para que el INBIO entregue el resto de libros, es un correo electrónico del 25-06-14 enviado a un funcionario del Inbio, entre otros aspectos, indica lo siguiente:

“...recuerdes que nos debes mil ejemplares más...”

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.5.3 Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados.

Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad

CAUSAS

En correo electrónico del 24-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Nosotros hemos insistido, la respuesta ha sido que cuando se agoten los existentes, confeccionarán los que faltan, hay copias de correos solicitando la edición de los 1 mil faltantes”.

RIESGO

Perjuicio económico, por cuanto existe el riesgo no se entreguen los restantes libros, los cuales tienen un costo de ¢12.000.000,00.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar mediante nota dirigida al INBIO, que de inmediato proceda a entregar los 1.000 libros restantes y que estos sean puestos a venta en la Sucursales de la CNFL, de lo contrario coordinar con la Asesoría Jurídica los trámites que correspondan, según lo establecido en la Carta.

OBSERVACION

K.2 INVENTARIO DE LIBROS

EL DRN no tiene implementada la práctica de realizar inventarios de los libros que se custodian el INBIO y las Sucursales de la CNFL, pues en su lugar, solicitan periódicamente por correo electrónico información relacionada con la cantidad en existencias y la vendida.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante.

Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la

Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad

CAUSAS

En correo electrónico del 26-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...Se ha realizado para el caso, al INBIO, por correo, y para el caso de nuestro stock de libros, los llevaba la compañera Marlyn Arias, la que los custodiaba, (ya no está hace 2 meses en el Departamento)...”.

RIESGO

Perjuicio económico originado por posibles pérdidas de libros.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Establecer la práctica de realizar periódicamente inventarios de los libros que custodia el INBIO y las Sucursales, así como que éstos queden debidamente documentados y aprobados por la jefatura del DRN.

OBSERVACION

K.3 CUSTODIA DE LIBROS

De los 242 libros que posee el DRN, 26 estaban en custodia de un funcionario que no tiene relación con la venta de libros y otros seis en un mueble que carece llave.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 4.3 Protección y conservación del patrimonio.
Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad.

CAUSAS

En correo electrónico del 24-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Porque la encargada de la venta y seguimiento de los libros ya no está en el Departamento, se confió en un funcionario Jorge Araya, de forma temporal, porque se le tiene confianza, todo el personal que poseo es de confianza, y la temporalidad era, hasta que se nombrara a otro funcionario de forma definitiva, cuando se delegó la responsabilidad a la persona (actual encargada) se hizo un conteo pormenorizado de la existencia de los libros.”

RIESGO
Perjuicio económico originado por posibles pérdidas de libros.

RECOMENDACION
<i>(proceso de control)</i> Implementar los mecanismos de control necesarios, que permitan salvaguardar adecuadamente los libros que custodia el DRN; de tal forma que los mismos estén en lugares que tengan llave y bajo la responsabilidad de funcionarios que se dediquen a esta labor.

OBSERVACION
K.4 DONACION DE LIBROS El DRN ha donado 55 libros y solo 20 tienen una nota que respalda la entrega. Respecto a los restantes 25 no suministraron evidencia de que se otorgaron como cortesía.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información. Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad.

CAUSAS
En correo electrónico del 24-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente: <i>“...No hay una razón específica, pero podemos enumerar a quienes se facilitó, de forma gratuita y sin criterios de vender y si hacernos notar sobre una experiencia realizada...”</i> <i>“...Desde el inicio (cuando se tuvo ya confeccionado) tanto la Gerencia, la Dirección Ambiental y yo como responsable en el Departamento de Recursos Naturales, cada uno en su momento, consideró que era una forma de mercadeo, de establecer una experiencia ante otras personas y la razonabilidad la vimos apropiada e importante, los últimos 5 libros cedidos (cortesías) se facilitaron a nuestro Gerente Víctor Solís, quien consideró muy meritorio el documento...”</i>

RIESGO
Perjuicio económico originado por posibles pérdidas de libros o que los mismos no se hayan entregado a los beneficiarios que inicialmente se

establecieron.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Respaldar documentalmente las donaciones de libros que lleva a cabo el DRN y aplicar los mecanismos de control necesarios para evitar que en el futuro se vuelva a presentar estas situaciones.

OBSERVACION

K.5 VENTA DE LIBROS

Durante el periodo de setiembre 2013 a noviembre 2014 el INBIO vendió 102 libros. Sin embargo, el DRN no suministro evidencia de haber gestionado ante la Tesorería la emisión de la factura ni el cobro respectivo, por lo que a la fecha de la evaluación no se ha recibido el pago correspondiente.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión.

Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad.

CAUSAS

En el correo electrónico del 24-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...Hay correos que dan fé, que hemos externado nuestro interés en que se nos cancelen los ingresos que cada cierto tiempo INBIO ha realizado...”.

En relación con lo indicado anteriormente, el Auditor determinó que en ninguno de los correos electrónicos que el jefe del DRN suministró, existe evidencia de una gestión de cobro entre setiembre 2013 y noviembre 2014.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por no gestionar oportunamente lo cobros respectivos.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Solicitar por escrito al INBIO que semestralmente informe al DRN el estado en que se encuentran las existencias de libros. Con base en los

datos suministrados, proceder a gestionar los cobros que correspondan por medio de la Sección Tesorería.

L) CANCELACION POR ADELANTADO AL INBIO

OBSERVACION

Como parte de los acuerdos establecidos en la Carta, con el comprobante de pago N° 549 del 11-10-10, la CNFL canceló al INBIO ¢75 millones por adelantado para la implementación del Plan de gestión sostenible de energía y recursos naturales (en adelante PLAN). Sobre el particular, se determinó lo siguiente:

- a) La Administración canceló el 100% de lo acordado en la Carta (¢75 millones), sin haber recibido en ese momento ningún producto o avance de lo acordado en dicho documento.
- b) Deben desarrollar el programa de monitoreo de la CNFL para medir el impacto de las actividades en la oferta de servicios ambientales (PROMOSA), cuyo costo fue ¢28.050.000,00 más el aporte de dos funcionarios con el pago de los viáticos respectivos para participar en reuniones.

En ese sentido se observó que el producto entregado corresponde a un documento de 137 páginas, el cual se ha utilizado poco, pues un funcionario del DRN indicó que han aplicado algunos de los indicadores en la construcción de proyectos hidroeléctricos. Sin embargo, no suministró evidencia que respaldara el comentario mencionado.

- c) Efectuar la conceptualización del parque de la energía en los terrenos de la compañía, cuyo costo fue de ¢19.236.000,00 más el suministro de dos funcionarios para participar en reuniones. En este caso aportaron únicamente documentos relacionados con el diseño, plan de trabajo y el presupuesto. Sin embargo, no se llevó a cabo la construcción de dicha obra porque el presupuesto era de ¢892 millones y no se tenía los recursos suficientes para ejecutarla.

Por las situaciones indicadas anteriormente, la Auditoría considera que se realizó una inversión muy alta si se compara con la utilidad que la empresa le dio a los servicios recibidos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3

Protección y conservación del patrimonio; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSAS

En correos electrónicos del 24-11-14, el jefe del DRN y el Director Ambiental le manifestaron al Auditor lo siguiente:

Jefe DRN

“...Es pregunta para la Gerencia (administración anterior), nosotros no tuvimos que ver con el pago, como funcionarios, solamente acatamos la consecución del convenio...”

“...Nuestra responsabilidad era que la realización de lo establecido en el convenio, y que el mismo se realizara de forma y tiempo oportunos, no cuestionar ni investigar sobre los costos, los mismos que fueron establecidos con la Gerencia de ese entonces...”

Director Ambiental

“...Este estudio se concentró en los servicios en la Finca Demostrativa, propuso un modelo de trabajo diferente al que lleva la empresa, bastante innovador pero costoso. Este modelo recibía como nombre “Parque de Energía”, con lo que entregaron diseños, plan de trabajo y presupuesto. El producto fue aceptado, por el alcance del Convenio, pero no se consideró viable ejecutarlo por los costos que este mostraba. Carlos buscará documentación correspondiente, correos, etc. El principal producto son planos y documentos de distribución de diseño...”

RIESGO

Perjuicios económicos por invertir recursos que no le generaron la utilidad esperada a la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Asegurar que no se realicen pagos por adelantado cuando se llevan a cabo convenios o contratos, en su lugar, es conveniente cancelar los montos de acuerdo con el avance o cumplimiento de las cláusulas pactadas en los mismos. Además, se debe implementar los mecanismos de control necesarios para evitar que esta situación se vuelva a presentar en el futuro.

2) Implementar la práctica de realizar análisis del costo-beneficio del producto que se va a recibir antes de suscribir convenios o Cartas, con el propósito de garantizar el uso del mismo.

3) Asegurarse que en lo sucesivo, la CNFL no confeccione Cartas o

convenios en condiciones similares a las pactadas entre la CNFL y el INBIO.

2.1.2.4 Nota 1001-0063 enviada el 05 de marzo de 2015

ASUNTO: actividades de conservación y reforestación

DIRIGIDO: Gerente General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la cesión de derechos patrimoniales del libro "Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica".

RESULTADOS

A) CESION DE DERECHOS PATRIMONIALES DEL LIBRO

OBSERVACION

En correos electrónicos del 10-12-14, los jefes de la Dirección Ambiental y del DRN le comunicaron la Auditor que no habían cedido los derechos patrimoniales de la obra. No obstante, el 19-09-12 los cuatro autores del libro de los cuales tres son funcionarios de la CNFL, firmaron el "Contrato de Edición y Licencias sobre Derechos de Autor de la Obra "Árboles y Arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica" (en adelante CONTRATO) con INBIO por un periodo de cinco años, el cual entre otros aspectos, indica lo siguiente:

"PRIMERA- OBJETO: Los AUTORES otorgan licencia exclusiva de uso, transformación, traducción, adaptación, reproducción, distribución y edición al Inbio sobre la obra en cualquier país del mundo y bajo cualquier modalidad ya sea física, digital, audiovisual, por medios electrónicos (CD o DVD) o en cualquier otro formato creado o por crearse".

"SEGUNDO- AUTORIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS: ..., los AUTORES se comprometen a no ceder ni afectar ninguno de los derechos que han licenciado al Inbio mientras el presente contrato estuviere vigente. Los AUTORES garantizan al INBlo el ejercicio pacífico de los derechos de autor asociados a la obra que por el presente contrato están licenciando; y por ende se comprometen a indemnizar y eximir de toda responsabilidad al INBlo de y en contra de cualquier reclamo, demanda juicio, conflicto, acción legal, perdidas, daños, perjuicios, pasivos, responsabilidades, derivados de la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros, relacionados con la obra".

“TERCERO- CONTRAPRESTACION: ...Los AUTORES percibirán como remuneración o contraprestación una suma de dinero equivalente al 2.5% pagadero a cada uno de ellos del monto recibido por INBIO y según sus registros contables, de las ventas realizadas de la obra y cuyo pago y liquidación se realizará anualmente entre los meses de mayo a julio o en otros periodos que acuerden las partes”.

“SEXTA- EXPLOTACION Y DISTRIBUCION: El INBIO queda debidamente autorizado por los AUTORES para establecer libremente el precio de venta al público de los ejemplares de que consta esta edición, realizar el proceso de comercialización de conformidad con sus intereses, así como cualquier tipo de plan de distribución, donación u otros”.

Sobre el particular, la Asesoría jurídica (en adelante AJ) con memorando 2201-286 del 01-12-14 emite el siguiente criterio:

*“...cuando se habla de obras realizadas por funcionarios públicos, el tema es diferente. De acuerdo a lo establecido en el Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, existe una presunción legal de transferencia de derechos sobre las obras realizadas por funcionarios públicos; por lo cual en este caso el empleador será el titular de los **derechos patrimoniales** y por consiguiente a la CNFL le corresponde el derecho exclusivo de utilizar la obra literaria respectiva.*

El artículo 16 del Reglamento a la Ley N° 6683 señala textualmente:

*“ARTÍCULO 16. En las obras creadas para una persona natural o jurídica, en cumplimiento de un contrato de trabajo o en ejercicio de una función pública, el titular originario de los derechos morales y patrimoniales es el autor, **pero se presume, salvo pacto en contrario, que el derecho patrimonial o de utilización ha sido cedido al empleador o al ente de Derecho Público, según los casos, en la medida necesaria para sus actividades habituales en la época de la creación de la obra, lo que implica, igualmente, la autorización para divulgarla y para defender los derechos morales en cuanto sea necesario para la explotación de la misma.**” (Resaltado no es original).*

Esto quiere decir que a pesar de que existe un contrato entre los autores y el INBIO para que aquellos reciban una remuneración por la explotación de la obra, los derechos sobre la explotación de la obra se presume son de la CNFL (ya que nunca hubo un pacto por escrito para establecer esto), y por lo tanto es la CNFL la que tiene que decidir sobre el tema de remuneración sobre la explotación de la obra.

Finalmente, siendo la CNFL titular de los derechos patrimoniales de esta obra, es importante analizar cuáles son exactamente los derechos que se tienen. El artículo 16 de la Ley N° 6683 menciona, entre otros derechos, los siguientes:

reproducción de la obra; traducción a cualquier idioma de la obra; adaptación en películas, videos, fonogramas; comunicación al público; distribución; y la disposición al público de las obras.

Conviene señalar que en relación con el punto “TERCERO” en la nota DG-202 del 26-11-14 dirigida a José Pablo Cob B., el Director General del INBIO indica:

“...declaro bajo fe de juramento que desde que se emprendió el compromiso de elaborar el libro “Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica”, se estableció la renuncia de los señores: CARLOS ROSAS VARGAS, ALVARO CASTILLO CASTILLO Y MARCO MONTERO SOLIS; todos funcionarios de su representada a percibir ingresos económicos por concepto de derechos de autor y a los ingresos producto de la venta del mismo, tanto en la CNFL como la ventas del INBIO...”.

Debido a esta declaración el Auditor solicito el criterio a la AJ y con memorando 2201-290 del (DJI) indica:

“La nota enviada el 26 de noviembre por parte del Director General del INBIO, el señor Randall García Víquez al Director Ambiental de la CNFL, el señor José Pablo Cob no modifica lo previamente indicado a través del criterio jurídico del pasado lunes 1° de diciembre.

El hecho que el señor García envíe una nota para “aclarar” que los autores del libro “Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica” (en adelante “la obra”) habían renunciado a percibir ingresos económicos por concepto de derechos de autor y producto de la venta de la obra, no significa que se puede deslegitimar el contrato celebrado entre el INBIO y los 4 autores de la obra (J. Francisco Morales, Marco Vinicio Montero Solís, Álvaro Castillo Castillo y Carlos Rosas Vargas)...”.

“Por lo tanto y como se explicó anteriormente por medio del criterio jurídico del 1° de diciembre, es la CNFL el titular de los derechos patrimoniales de la obra, y la única entidad con potestad de negociar los derechos de utilización de la misma”.

Sobre el particular, esta Auditoría considera que los autores a través de la firma del contrato citado cedieron los derechos patrimoniales del libro al INBIO sin tener la potestad respectiva.

También es importante mencionar que de los tres funcionarios citados, dos tienen contrato de dedicación exclusiva vigente.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.3 Controles sobre fondos concedidos a sujetos privados; 4.5.1 Supervisión constante; 4.3 Protección y conservación del patrimonio.

Contrato de edición y licencia sobre derechos de autor de la obra “Árboles y arbustos para uso urbano en el Valle Central, Costa Rica”, cláusulas primera, tercera y sexta.

Ley N°6683 Derechos de Autor y Derechos Conexos, artículo N° 16 y 17.

Reglamento a la Ley de derechos de autor y derechos conexos, artículo N° 16.

Carta de entendimiento entre la Compañía Nacional de fuerza y Luz S.A y la Asociación Instituto Nacional de Biodiversidad.

Notas 2201-286-2014 (DJI) y 2201-290-2014 (DJI) de la Asesoría Jurídica del 01-12-14 y 03-12-14.

CAUSAS

En correo electrónico del 24-11-14, el jefe del DRN le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...No, no hemos recibido remuneración alguna, y en conversaciones desde el inicio fue nuestra posición, no recibir dinero alguno, siendo funcionarios públicos y por ética profesional, lo consideramos así...”.

“...Quedó pendiente de entrega un addendum en el que se corroborara que para el caso nuestro (funcionarios de la CNFL) no recibiríamos ninguna regalía por derechos de autor, el addendum al final no se hizo, por ello, hemos pedido al Director del INBIO, que envíe una carta en la que se corrobore que no hemos recibido dinero en absoluto por esos derechos, y no era nuestra intención en ningún momento hacerlo...”.

“...Era la figura que ellos acordaron, repito no somos vendedores y las reglas eran esas, se debe recordar que el acuerdo del convenio era hacer una guía, la misma que era para facilitar a entidades y gente en general, fue propuesta nuestra (de los que participamos en la elaboración del libro, desarrollar UN LIBRO y ponerlo a la venta, para generar ganancias a la CNFL, como valor agregado...”.

“...Nuevamente, no somos vendedores, las recomendaciones del costo del libro fue consultada a otras personas además de INBIO, y el costo se estableció siguiendo las recomendaciones, para evitar que un sobrecosto, significara su no venta...”.

RIESGO

Posibilidad de que los autores reciban beneficios económicos provenientes de los derechos patrimoniales del libro que se presume es propiedad de la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito a la AJ que analice los términos y criterios utilizados en la confección del CONTRATO, con el propósito que les permita valorar si el mismo se puede anular. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Analizar en coordinación con la AJ, la posible suspensión inmediata del pago de derechos de autor que actualmente realiza el INBIO, pues esa asesoría dictaminó que los derechos patrimoniales del libro le pertenecen a la CNFL.

3) Solicitar por escrito a la AJ, que coordine con el INBIO la formalización mediante un documento donde se establezca que los derechos patrimoniales del libro citado, le pertenecen a la CNFL.

4) Solicitar por escrito a la AJ, que analice si los autores del libro infringieron algún tipo de responsabilidad administrativa por haber suscrito el CONTRATO, pues los derechos patrimoniales del libro le pertenecen a la CNFL y dos de ellos tienen contrato vigente de dedicación exclusiva. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

RECOMENDACION GENERAL

(proceso de control)

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, los cuales se detallan en la nota 1001-0062-2015 dirigida a la Unidad de Sostenibilidad con copia a la Gerencia General, es conveniente que la Administración determine si existe responsabilidad administrativa por parte de algún funcionario de la CNFL por incumplimiento de las labores asignadas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas respectivas.

2.1.2.5 Nota 1001-0064 enviada el 06 de marzo de 2015

ASUNTO: obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL

DIRIGIDO: Área Servicios Generales

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la contratación de servicios para llevar a cabo mantenimientos en varias edificaciones de la CNFL; la idoneidad del recurso humano con que cuenta el Proceso Mantenimiento de Infraestructura para la realización de los trabajos; el mantenimiento en el patio de luz del Edificio Central, la calidad del servicio, la inspección, las anotaciones en el cuaderno de bitácora de obras, daños en el techo existente en la parte baja del sitio mencionado, equipos de seguridad, seguimiento a la gestión realizada, así como el procedimiento que incluye las principales actividades que desarrolla dependencia citada.

RESULTADOS

A) CONTRATACION DE SERVICIOS

OBSERVACION

En relación con las diez contrataciones de servicios a varias empresas por un total de \$52.263.119,49 que se mencionan en el informe de obras ejecutadas en el 2014, el cual fue preparado por el Proceso Mantenimiento de Infraestructura (en adelante PMI) del Area Servicios Generales (en adelante ASG) y que se realizaron de abril a noviembre del 2014 para llevar a cabo trabajos en varias edificaciones de la CNFL (impermeabilización de cubiertas, vigas, canoas y loza, cambio de láminas de zinc, acrílicas, botagua y bajantes, reparación de repello y alero, lavado a presión, aplicación de solución fungicida, selladores y pintura en muros, fachadas y cubierta, cambio y reacomodo de tuberías y cañuelas, instalación de cielo raso suspendido y luminarias, sustitución de precintas y construcción de cajas de registro), se determinó lo siguiente:

A.1 RECURSO HUMANO

El personal del PMI se dedica prácticamente a los mantenimientos menores y un aspecto que llama la atención es porque algunos de los trabajos citados no fueron realizados con ese recurso, considerando la cantidad que se tiene para las labores que corresponden a la parte civil.

Es importante señalar que de acuerdo con la información suministrada en los correos electrónicos del 10-12-14 y 11-12-14 por el encargado del PMI al auditor que realizó el estudio (en adelante Auditor), de los 27 funcionarios que tiene el PMI, cuatro se dedican a labores eléctricas (un coordinador, dos técnicos y un ayudante), tres a aires acondicionados (un encargado, un operario y un ayudante) y 14 a mantenimientos civiles menores (un coordinador, tres encargados de cuadrillas y once trabajadores entre operarios

y ayudantes).

También se observó que en algunos mantenimientos menores como la instalación de un llavín y el cambio de celosía en un sanitario, se evidencia la falta de disposición del personal del PMI que realizó esos trabajos.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

La mayor parte del personal de la cuadrilla civil podría no tener la idoneidad que se requiere para la realización de los trabajos citados.

En correo electrónico del 07-01-15, el encargado del PMI le manifestó Auditor lo siguiente:

...“Ya específicamente en lo que a cuadrillas corresponde se da lo siguiente:

- **Cuadrilla Eléctrica: 4 funcionarios.**

En el grupo del campo eléctrico el 75 % de los funcionarios (3 de 4 colaboradores) cuentan con experiencia y habilidades para el campo de acción de mantenimientos en eléctricos en edificios. Dos de ellos tienen formación técnica (uno es Egresado del INA y el otro Egresado Técnico Fidelitas), el tercero a través de los años adquirió la experiencia y habilidad para realizar los trabajos que requiere el área. El otro funcionario tiene cursos del INA en electricidad, pero su conocimiento es muy básico y requiere supervisión.

- **Cuadrilla Aires Acondicionados: 3 funcionarios.**

En la cuadrilla de aires acondicionados solo una persona de los tres que la conforman tiene formación técnica en aires acondicionados (Egresado del INA), los otros dos le brindan apoyo y han ido aprendiendo actividades básicas dentro del campo de mantenimiento de aires acondicionados.

- **Cuadrillas campo civil: 14 funcionarios.**

Ya en el campo de las cuadrillas civiles se da una situación más compleja, por ejemplo solo uno de los funcionarios tiene formación como maestro de obras

en el INA (un encargado), y los otros dos encargados y un trabajador de cuadrilla son los que cumplen con experiencia y ciertas habilidades. Más allá de ellos el resto de los colaboradores tienen algunas características o experiencia y solucionan problemas muy básicos y presentan cierto grado de limitación. Por lo tanto, solo 4 de los 14 funcionarios cuentan con la experiencia y habilidad necesaria y de estos cuatro solo uno es egresado del INA como se indicó anteriormente.

Las cuadrillas están conformadas por personal que en algún momento realizaban labores misceláneas básicas en otras dependencias como es el caso de Servicios Generales (tareas de limpieza o misceláneas), además de otros que cuando se les contrató inicialmente en la CNFL realizaban labores de misceláneas como peón o chofer, y no han tenido un crecimiento en cuanto a formación técnica y presentan una baja escolaridad”.

La capacitación que han recibido los funcionarios es muy aislada y puntual, máxime en el campo civil, donde se presenta la mayor debilidad. En algunos se les ha impartido charlas de alguna empresa sobre un tema en específico a la cual no pueden asistir todos porque no se puede descuidar las actividades diarias del área. Por lo tanto, la capacitación externa ha sido muy poca y en sitio dependiendo del trabajo asignado el profesional le da indicaciones específicas, claro está que los tipos de trabajo que desarrollan no son de gran dificultad técnica.

La mayor parte de los mantenimientos que se contratan en el Área de Mantenimiento de infraestructura del Departamento de Obras Civiles, si el área contara con el personal con la formación, experiencia y habilidades que se requieren, es mi criterio que no podrían hacerse en su mayoría con personal CNFL, ya que varios se deben realizar de manera simultánea y desarrollarse en un tiempo específico; además, que para realizarlos en algunos casos se requieren de equipo especializado.

Los trabajos que se realizan a través de contrataciones, tienen un nivel de complejidad alto y requieren de una logística importante. Además, dentro de esos mantenimientos existen algunas actividades críticas que requieren hacerse en horas no hábiles o fines de semana, por lo tanto, si se realiza con personal de la CNFL a pesar de que este contara con la formación, experiencia y habilidades que se requieren, en muchos de los casos se debería pagar horas extras, por lo que es posible que se tendría un mayor costo para la CNFL. Otro punto importante es que no se puede descuidar otras actividades de carácter operativa de solución inmediata que se dan constantemente en las instalaciones de la CNFL.

Los trabajos que se contratan ameritan un mayor grado de experiencia en su ejecución además de que el costo puede ser menor ya que el personal de CNFL tiene un costo operativo más alto. Por otra parte, hay que tomar en cuenta que en estos momentos el Área de Mantenimiento en varios casos no cuenta con el personal con el perfil idóneo y conocimiento para realizar una serie de actividades de complejidad, por factores tales como: su escasa formación y conocimiento, unido a asuntos relacionados con la edad y condiciones de salud específicas de cada uno de ellos.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por incurrir en mayores costos de mantenimiento.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Realizar un análisis que le permita a la Administración determinar con base en la experiencia adquirida en trabajos similares, si el costo de los mantenimientos realizados con personal del PMI de las cuadrillas civiles es mayor que el precio de mercado que cobran las empresas particulares. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

2) Evaluar la conveniencia de gestionar la capacitación que requieren los que no cuentan con el perfil idóneo para las labores que realizan, en el caso que la Administración considere la necesidad de seguir realizando algunos mantenimientos con personal del PMI, de manera que también puedan efectuar algunos de los trabajos que en la actualidad se contratan.

B) PATIO DE LUZ

OBSERVACION

En relación con la contratación de servicios a la empresa Chaves Díaz Luis Guillermo (en adelante Contratista) con la orden N° 2279 del 17-10-14, para llevar a cabo el suministro de materiales, mano de obra, herramientas y equipo necesarios para trabajos de mantenimiento, reacomodo de tuberías y pintura en patio de luz del Edificio Central, por un monto de ¢4.970.418,00; se determinó lo siguiente:

B.1 PINTURA

En el punto 2.4 de las especificaciones técnicas del servicio citado se indica:

...“Una vez hechas las reparaciones se procederá a aplicar **sellador 522 de la**

marca Sur o superior en toda la superficie a pintar, una vez preparada la superficie se aplicarán una mano de Goltex antihongos mate 1000 (Mate) de Sur o superior y como acabado final aplicará dos manos de Sur Fastyl color blanco distribuida por Pinturas Sur o superior a estas superficies se les aplicará las manos pintura que sean necesarias para un acabado de primera calidad y quedará a criterio de la inspección su aprobación; todo lo anterior se aplicará para las paredes; los bajantes se pintarán con Corrostyl blanco de Pinturas Sur o superior el acabado debe ser de primera calidad, las cañuelas de las tuberías de A/C se les aplicará 2 manos de Sur Fastyl blanco”.

Conviene mencionar, que no se hizo constar por escrito que el Contratista aplicó los materiales y cantidad de manos de pintura citadas. En el cuaderno de bitácora de obras que respalda la labor de inspección realizada por los funcionarios del PMI encargados de la actividad, no se anotó información que evidencie el cumplimiento del aspecto citado.

También en el párrafo mencionado se solicita un acabado de primera calidad. Al respecto, contiguo a los marcos de aluminio de algunas ventanas faltó realizar algunos recortes, se observaron pequeñas áreas sin pintar.

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 correo electrónico del 13-01-15, el funcionario del PMI encargado de la inspección le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...se verifico mediante observación que el contratista aplicó los diferentes productos que se indicaban en las especificaciones, así como las capas de pintura solicitadas. La inspección de cada una de las etapas fue realizada tanto por mi persona como por el Sr. Erick Fallas Fallas, destacados como inspectores del trabajo. Por las características del trabajo, no se realiza ninguna prueba, sino que se verifica con la inspección de cada etapa.

En la bitácora se indica los avances del proyecto así como ciertos aspectos que se consideran importantes destacar durante las visitas que realiza el profesional responsable de la empresa contratada. Es una práctica común que la bitácora se utilice para describir las labores pendientes y tareas o actividades que requieren ser corregidas y que son de carácter relevante. De manera verbal, en algunos casos se le indica en el sitio al contratista que debe corregir detalles mínimos (pequeños) lo cual es verificado en la siguiente visita o inspección, según sea el caso.

Se realizaron las inspecciones respectivas, y durante el proceso de ejecución de los trabajos se le solicitaron al contratista realizar retoques en aquellos lugares donde se observó detalles pendientes o que su acabado no cumplía con los requerimientos indicados en la contratación. La inspección siempre se realiza de la manera más detallada posible; sin embargo, ante lo mencionado por su persona le indico que dicho detalle paso desapercibido durante la inspección de la entrega final”.

RIESGO

Perjuicio económico a la CNFL en el caso de incumplimiento de algunos los aspectos solicitados y por ende podría afectar la vida útil del trabajo mencionado.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Implementar la práctica que en contrataciones de servicios similares a la citada también se haga constar en el cuaderno de bitácora de obras, el cumplimiento por parte del contratista de los aspectos más relevantes de la contratación, como el citado.

2) Evaluar la conveniencia de solicitar al Contratista que realice los recortes citados, de manera que se cumpla con la calidad solicitada.

3) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo debe tomar las medidas necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares a la indicada, de tal manera que los recortes u otros trabajos pendientes sean atendidas por el contratista durante el desarrollo de los trabajos.

B.2 TECHO

OBSERVACION

También en el punto 2.4 citado en la observación anterior se indica:

“...El contratista deberá tomar en cuenta que debe de tener cuidado con el techo existente en la parte baja del patio de luz, en donde deberá evitar posibles daños a esta infraestructura, debe tomar en cuenta que si se produjeran daños en este techo por descuido del contratista, este deberá reparar inmediatamente la infraestructura dañada o sustituir en su defecto los equipos que se hayan dañado por dispositivos de la mismas características y marcas a lo existente sin que esto resulte en gastos adicionales para la CNFL”.

Es importante indicar que después de terminar el trabajo el Contratista pintó el techo como compensación por la modificación en las boquillas de las canoas

que no se pudo realizar, acuerdo que consta en el cuaderno de bitácora de obras. Sin embargo, este se observa muy deteriorado.

Conviene mencionar que según información suministrada por el encargado de una cuadrilla civil del PMI, el techo se había cambiado el 05-05-12, con personal de la CNFL y se utilizaron materiales por un monto de ϕ 637.029,18 (solicitud rápida de materiales N° 2012PP-001367-ACL).

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 los mantenimientos a los equipos de aire acondicionado u otros trabajos se camina sobre el techo y esa situación también ha contribuido a que se dañe.

Por los andamios, tablas, material, equipo y cantidad de personal que el Contratista ubicó sobre el techo para la realización del trabajo, este sufrió más daños.

En correo electrónico del 13-01-15, el funcionario del PMI encargado de la inspección le manifestó al Auditor lo siguiente:

“La cubierta en mención ya se encontraba dañada antes de realizar el mantenimiento del tapio de luz del Edificio Central, por lo que meses antes se había contemplado con la jefatura del Área de Mantenimiento el cambio de dicha cubierta producto de las filtraciones de agua que se habían estado presentando hacia el pasillo principal del primer piso y oficinas que comparten dicho techo; sin embargo, por la complejidad del trabajo que se iba a realizar y la estructura necesaria para ejecutarlo se tomó la decisión de posponer el cambio hasta que se realizara el mantenimiento en todas las paredes del patio de luz”.

RIESGO

Perjuicio económico a la CNFL porque a corto plazo se tiene que reparar la infraestructura dañada.

RECOMENDACIONES

(valoración del riesgo)

1) Determinar si los daños del techo del patio de luz del Edificio Central se produjeron por descuido del Contratista. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

2) Realizar el seguimiento requerido, para lograr que la reparación de la infraestructura citada se realice en un plazo razonable.

3) Evaluar la conveniencia de construir sobre el techo del patio de luz del Edificio Central algún andamio de metal u otro mecanismo, que permita a los encargados de la actividad realizar mantenimientos sin causar daños en la infraestructura citada.

B.3 CASCO DE SEGURIDAD

OBSERVACION

En el punto 1.10.1 Obligaciones referentes a salud ocupacional, de las condiciones generales de la contratación, se indica:

“Los equipos de seguridad que utilicen los trabajadores deberán cumplir con las siguientes especificaciones según lo establece la sección de Salud Ocupacional de la CNFL... Es deber del contratista cumplir con estas disposiciones para trabajar en la CNFL.

CASCO DE SEGURIDAD TIPO GORRA...El casco no debe tener más de un año de fabricado por lo que debe venir con la fecha impresa en el interior del mismo de forma troquelada indicando mes y año”.

La información citada en el último párrafo podría confundir al proveedor al hacer la oferta e incrementar el precio del servicio, considerando que el periodo de garantía que proporciona el fabricante para el casco y su vida útil es mayor a un año.

Es importante que el proveedor tenga claro que al cotizar el servicio debe garantizar que el casco se encuentra dentro del periodo de la garantía y que no venza antes de la finalización del contrato.

Una situación similar se presenta con la línea de vida con amortiguador, en el punto citado también se indica:

...Dicha línea de vida debe traer etiqueta con fecha de fabricación y su fabricante. La fecha de fabricación no debe ser mayor a un año al momento de la cotización”.

...

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.6.3 Utilidad.

CAUSA

En el correo electrónico del 14-01-15, el funcionario del Area Salud y Seguridad Laboral, coordinador del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Respecto a la fecha de fabricación del casco se tiene como principio que el casco no cuente con más de un año de fabricado cuando se adquiere “nuevo” por el proveedor, ya que en las revisiones de equipo que se acostumbran hacer la valoración bajo dos criterios:

A: Si el casco es nuevo no deben tener más de un año de fabricado.

B: Si el casco es usado el mismo debe estar dentro del periodo de garantía del fabricante y no se deben vencer antes de finalizado el contrato.

Respecto al arnés y la línea de vida se debe mantener el mismo criterio, es decir basarnos en la vida útil y garantía del fabricante”.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL si el aspecto citado contribuye a incrementar el precio del servicio.

RECOMENDACION

(valoración del riesgo)

Evaluar conjuntamente con el funcionario encargado de la actividad del Area Salud y Seguridad Laboral, la conveniente de modificar el aspecto citado, de manera que la información anotada en las condiciones generales tenga una mayor claridad.

B.4 GESTION REALIZADA

OBSERVACION

El patio de luz del Edificio Central desde hace bastante tiempo requería la reparación del techo, principalmente en lo referente a la pintura que estaba muy deteriorada y reflejaba una mala imagen, el cual fue contratado hasta el 17-10-14, aspecto que podría evidenciar que no fue gestionado en forma oportuna por no llegar a un acuerdo con la Área Salud y Seguridad Laboral sobre la forma recomendada para efectuarlo.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 11-12-14, el encargado del PMI le manifestó al

Auditor lo siguiente:

“Dicho trabajo se diagnosticó en agosto del 2012, y se programado para el 2013 ya que se dependencia requería una serie de recomendaciones por parte de la Sección Salud Ocupacional, sin embargo; a pesar de emitir una serie de correos de nuestra parte a Salud ocupacional las respuestas nunca fueron satisfactorias, y las propuestas realizadas por la empresa SONDEL, indicaban que la forma de trabajar era a rapel y ofrecían los equipos pero no tenían claridad en la forma de instalar los equipos y las condiciones reales del sitio y las características de las estructuras (cerchas de madera, se debía sujetar los sistemas a edificios contiguos), además del costo que los sistemas implicaban.

En agosto de 2014 luego de una reunión sostenida entre don Francisco Soto y el Sr. Humberto Guzmán de la Gerencia General, se nos indica que volvamos a evaluar la factibilidad del trabajo del patio de Luz, por lo que procedemos a retomarlo y se desarrollan los trámites respectivos de contratación”.

RIESGO

El deterioro en las paredes podría incrementar el costo del mantenimiento.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo debe tomar las medidas necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares a la indicada, de tal manera que trabajos como el citado se puedan realizar en forma oportuna.

C) PROCEDIMIENTOS ESCRITOS

OBSERVACION

El PMI no tiene procedimientos escritos que incluyan las principales actividades que desarrollan, se cuenta con borradores que están en la etapa de análisis. En la intranet en la página de Análisis Administrativos se localizan los Procedimientos: “Mantenimiento de Edificios Efectuado con Recursos Internos” y “Mantenimiento o Reparación de Edificios Efectuado por Empresas Particulares”, elaborados el 29-06-07 por la Sección Servicios Generales, que anteriormente era la encargada de los trabajos citados. Los documentos citados podrían estar desactualizados y además, no los utiliza el AMI.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 11-12-14, el encargado del AMI le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Los procedimientos de mantenimiento de las instalaciones de la CNFL se encuentran en etapa de análisis y se cuenta con borradores (esto se está analizando entre la jefatura del Depto., asistente de la dirección y mi persona). A la fecha no se ha terminado dichos documentos porque se debió hacer un paréntesis en esta actividad para enfocarse más a las actividades relacionadas con la programación de las obras a ejecutar en el último cuatrimestre del 2014 en el cual se debía utilizar el sistema Merlink del cual no se tenía experiencia, a la presentación a la Gerencia de las funciones y personal del área y departamento, y otros informes solicitados de diferente índole.

Se estima que en el primer cuatrimestre del 2015 se podría presentar los documentos a Análisis Administrativo”.

RIESGO

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades cuando corresponda.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar el seguimiento requerido, que permita verificar si las labores necesarias para terminar los procedimientos del PMI se concluyan en un plazo razonable, de manera que los documentos respectivos sean aprobados por las instancias definidas en la CNFL para esos efectos.

2.1.3 AREA FINANCIERA

2.1.3.1 Nota 1001-0246 enviada el 02 de octubre

ASUNTO: administrar recursos financieros (conciliaciones bancarias)

DIRIGIDO: Sección Tesorería

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la actualización del procedimiento "Cobro de cheques no pagados por el banco".

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS DESACTUALIZADOS

OBSERVACION

Al revisar la documentación que sirve de apoyo en la ejecución de esta actividad, se determinó que el procedimiento "Cobro de cheques no pagados por el banco" se mantiene desactualizado, pues indica términos o procesos que no aplican o han variado significativamente.

Como ejemplo, el punto 6.3 señala "avisa al cuentacorrentista vía teléfono", cuando debe ser "comunica por teléfono al abonado o cuentacorrentista" y para el punto 6.9 se menciona el uso de la fórmula F-033, la cual no se utiliza en esta actividad. Además, indica nombres de sistemas como el SASE y SIFRAS, los cuales ya no existen en la empresa.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI punto c.; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA

En el correo electrónico del 08-08-14, el jefe de la Sección Tesorería le manifestó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

"...desde que la Dirección Comercial decidió no recibir más cheques para cancelar facturas eléctricas, prácticamente no se volvieron a recibir cheques devueltos por los bancos, asimismo después con el cierre de las cajas pagadoras y la implementación de la tarjeta institucional y la entrada de Siprocom vinieron paulatinamente cambiando los procesos, lo que nos ha hecho también ir poco a poco revisando algunos procedimientos para ajustarlos a los procesos actuales..."

RIESGO

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

RECOMENDACION

(proceso de control)
Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en coordinación con Análisis Administrativo actualicen el procedimiento "Cobro de cheques no pagados por el banco". Asimismo, brindar el

seguimiento requerido para que la Administración disponga de este mecanismo de control en un plazo razonable.

2.1.3.2 Nota 1001-0247 enviada el 02 de octubre

ASUNTO: administrar recursos financieros (conciliaciones bancarias)

DIRIGIDO: Sección Administración Financiera

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la actualización del procedimiento "Cobro de cheques no pagados por el banco".

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS DESACTUALIZADOS

OBSERVACION

Al revisar la documentación que sirve de apoyo en la ejecución de esta actividad, se determinó que el procedimiento "Elaboración de las Conciliaciones Bancarias" se mantiene desactualizado, pues indica términos o procesos que no aplican o han variado significativamente.

Como ejemplo, en lo correspondiente a los puntos 6.1 y 6.3 se utiliza los términos "*diariamente*" y la frase "*solicita la documentación*", cuando debe ser "*mensualmente*" y "consulta a través del sistema SICOBA", respectivamente. Asimismo, se indican nombres de sistemas como el SASE y SIFRAS, los cuales ya no existen en la empresa.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI punto c.; 4.5.1 Supervisión constante; 5.6 Calidad de la información.

CAUSA

En los correos electrónicos del 08-08-14, el jefe de la Sección Administración Financiera le manifestó al auditor encargado el estudio lo siguiente:

"...en estos momentos nos encontramos en una actualización de procedimientos y precisamente el mencionado ya fue remitido a Análisis Administrativo, para su proceso de autorización..."

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

RECOMENDACION
<i>(proceso de control)</i> Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que brinde el seguimiento requerido en la aprobación del procedimiento “Elaboración de las Conciliaciones Bancarias” con la finalidad de que la Administración disponga de este mecanismo de control en un plazo razonable.

2.1.4 AREA ADMINISTRATIVA

2.1.4.1 Nota 1001-0265 enviada el 04 de noviembre

ASUNTO: contratación Administrativa

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos al cumplimiento del contrato relacionado con el transporte marítimo de materiales y traslado de personal al Proyecto Hidroeléctrico Olivier en la Isla del Coco (en adelante PHO); la confección del cartel del concurso de adquisición para contratar ese servicio, así como el tratamiento de los desechos provenientes de dicho proyecto.

RESULTADOS

A) INFORMES
OBSERVACION
El Administrador del contrato de transporte marítimo del personal y materiales requeridos para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier Isla del Coco (en adelante Administrador), no tiene implementada la práctica de presentar informes sobre los viajes realizados al lugar donde se construye dicha obra (en adelante PHO) y tampoco tiene establecido un control del peso de los materiales y del equipo que se traslada en la embarcación. Conviene señalar que a la fecha se han realizado seis de los doce viajes contratados.

MARCO REGULATORIO
"Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios": Artículo 28 –Funciones, inciso o).

CAUSA
En los correos electrónicos del 13-08-14 y 16-08-14, el Administrador le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:
13-08-14 <i>"Se realizan informes de los viajes en los que se haya demostrado alguna inconformidad, de otra manera se maneja vía correo electrónico cualquier situación anómala para que puedan subsanarse las inconformidades..."</i>
16-08-14 <i>"...en cada viaje se lleva registro exacto de los insumos enviados, pero no se hace anotación de su peso..."</i>

RIESGO
Impide aplicar medidas oportunamente en el caso que se requieran, por no disponer de información que permita valorar el servicio contratado.

RECOMENDACION
<i>(proceso de riesgo)</i> Girar instrucciones a quien corresponda, para que en un tiempo razonable implemente la presentación de informes sobre los viajes realizados al lugar donde se construye el PHO que contengan como mínimo datos referidos al personal, equipo y materiales que se trasladan incluyendo su peso, calidad del servicio recibido y cualquier otro aspecto que considere debe ser indicado en el mismo, tal como lo establece la normativa vigente.

B) POLIZA DE SEGUROS
OBSERVACION
En el "Informe de viaje en la embarcación San Lucas I" realizado entre el jueves 08 de mayo y el domingo 11 de mayo de 2014", el Administrador comunicó lo siguiente:
<i>"...Al ser las 2 am las verduras se mojan debido a la gran cantidad de agua que ingresa por la proa (adelante) del barco, mojando las verduras que se encontraban protegidas y se sube lo que se encuentra en el camino del agua, además se hace evidente que hemos perdido parte de la carga del concreto porque se mojaron los</i>

sacos que venían debidamente empacados, en tarimas de seguridad y que venían debidamente protegidos. Cabe mencionar que todos los materiales y herramientas son ubicados según instrucciones de la tripulación que determinan el lugar más seguro para la ubicación según el balanceo del barco...".

"...Recomendaciones

Con base en las observaciones y conclusiones previas se recomienda solicitar una verificación de las condiciones de idoneidad de la embarcación, la tripulación y los protocolos de seguridad, para el aseguramiento de condiciones de viaje apropiadas para la carga y los pasajeros. Asimismo, para dar continuidad a los viajes del proyecto. Adicionalmente se recomienda la verificación de existencia pólizas de seguro tanto para la carga como para los pasajeros. Requerimos que nos aseguren que la embarcación es apta para realizar el viaje de regreso y no pone en riesgo la vida de las personas pasajeras...".

Conviene señalar que en el correo electrónico del 05-09-14, el Administrador manifestó lo siguiente:

"... la pérdida consignada en el reporte inicial se cuantificó finalmente en 84 sacos de concreto y 42 sacos de mortero de pega...

...Se realizó un reclamo a la empresa proveedora de los productos cementicos pues se determinó que el empaque proporcionado no preveía una adecuada impermeabilización, y el material fue repuesto en el siguiente viaje a la isla..."

Con base en lo expuesto anteriormente, se efectuó consulta a la Sección Administración de Seguros relacionada con la adquisición de una póliza para cubrir posibles eventualidades como la citada. En el correo electrónico del 20-08-14, un funcionario de esta dependencia le comunicó al Auditor lo siguiente:

"...2- Con respecto al tema de los materiales o la carga que se transporta hacia la Isla del Coco, por lo menos por parte de la Sección Administración de Seguros no se tiene conocimiento de la existencia de alguna póliza suscrita por CNFL..."

Sobre el particular, se considera que aunque la empresa proveedora de los productos indemnizó a la CNFL por las pérdidas ocurridas, esta situación no exime a la Administración de haber gestionado oportunamente la adquisición de la póliza.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En el correo electrónico del 17-09-14, una funcionaria del Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante DCPG) le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...dicha empresa con lo que cuenta es con una póliza de Responsabilidad Civil, en el caso de la mercadería es responsabilidad de la CNFL con los proveedores asegurar el embalaje para estos efectos...”

RIESGO

Posibles pérdidas económicas a la CNFL, al no implementar oportunamente medidas para evitar o disminuir los daños por la ocurrencia de un incidente.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Efectuar un análisis de las causas por las cuales no se adquirió una póliza de seguros para cubrir el traslado de materiales y equipos al PHO. Con base en los resultados obtenidos, establecer si existe responsabilidad de algún funcionario por incumplimiento de las labores asignadas y aplicar las medidas que correspondan.

2) Realizar un estudio que permita determinar la necesidad de adquirir una póliza de seguros que cubra los materiales y maquinaria que se deben trasladar al proyecto citado, según los viajes que restan por realizar al PHO. De acuerdo con los resultados obtenidos, implementar las acciones que consideren convenientes.

C) CONTRATO

OBSERVACION

Mediante la inspección física llevada a cabo el 23-08-14 para verificar el cumplimiento de algunas de las cláusulas del contrato suscrito con la empresa COONATRAMAR R.L. (en adelante Contratista), así como el tratamiento de desechos provenientes del PHO, se observaron las situaciones que se detallan a continuación.

C.1 CONDICIONES DE LA EMBARCACION

En relación con las condiciones de la embarcación para el traslado de personal y materiales al PHO, se determinó lo siguiente:

a) La tripulación suministra a los pasajeros únicamente un colchón inflable para dormir y los espacios asignados para este efecto uno está ubicado en el área del comedor protegida y con aire acondicionado. Sin embargo, el otro está al

aire libre con techo, cerrado con barandas de hierro sin forros que podrían causar lesiones a personas que por alguna circunstancia se golpeen en ellas cuando descansan. Además de lo anterior, ambos no poseen divisiones, camas, almohada, sábanas ni frazada para pernoctar, estos implementos los debe suplir los empleados de la CNFL.

Sobre el particular, se considera que la situación comentada no reúne las condiciones para que el personal pueda descansar confortablemente, tomando en cuenta que vienen de trabajar un mes continuo y la travesía dura aproximadamente de 48 a 60 horas.

b) El Contratista dueño de la embarcación no está cumpliendo adecuadamente con lo solicitado en la cláusula del contrato relacionada con las obligaciones del transportista, la cual indica lo siguiente:

"Contar con el espacio suficiente en la embarcación para ubicar los materiales a transportar manteniendo su buen estado en el transcurso del viaje".

Sobre el particular, se observó que el buque no posee áreas adecuadas para el transporte de materiales, equipo y suministros, pues los mismos son ubicados en el primer piso y quedan expuestos a cambios climatológicos que podrían provocar pérdidas importantes, tal como se indicó en la observación B) de este informe.

c) Según certificado de matrícula emitida por el Registro Nacional de Buques, el barco tiene una antigüedad de 47 años (fue construido en 1967). Además, se observaron grietas originadas por corrosión en varias partes de su infraestructura tanto en la parte delantera (proa) como la trasera (popa), pues es abierta y no tiene protección. Estos aspectos hacen dudar sobre la capacidad de navegación del mismo, sobre todo en distancias tan grandes como la que hay entre Puntarenas y la Isla del Coco de aproximadamente 500 kilómetros.

Se considera importante indicar que este navío antes de ser contratado estaba destinado a prestar servicios de transporte de pasajeros y vehículos entre Puntarenas y Playa Naranjo, cuya distancia es de 16 kilómetros aproximadamente.

d) No posee equipo de carga y descarga de materiales, la CNFL tiene que suministrarlo cuando se requiere, para lo cual aporta la logística respectiva para transportarlo hasta la embarcación.

e) El Contratista no tiene otra unidad para sustituir el actual en caso de que este sufra una avería. Según manifestó la tripulación, no es necesario porque es casi imposible que este riesgo se materialice, pues el navío dispone de dos motores para evitar cualquier eventualidad que sucediera al respecto. Sin embargo, se considera que esta alternativa no es la más conveniente para los intereses de la CNFL, pues la naturaleza es impredecible y podría ocasionar accidentes de diferente índole que no dependen solo de motores, pueden ser de infraestructura total.

f) Conviene señalar que el costo de los servicios mencionados es de US\$420.000,00; de los cuales a la fecha del estudio se había cancelado el 50% de ese monto.

MARCO REGULATORIO

Contrato de transporte marítimo del personal y materiales requeridos para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier Isla del Coco.

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

CAUSA

En el correo electrónico del 10-09-14, un funcionario del DCPG le manifestó al Auditor lo siguiente:

"...Como ya es de conocimiento al Departamento se le asignó el proyecto hace aproximadamente mes y medio por lo que sería muy conveniente para nosotros sus sugerencias en el manejo del contrato y cómo podríamos solucionar situaciones que vienen de meses atrás, respeto al contrato de transporte marítimo está definido en el contrato y requerimientos de la contratación en mención..."

*"...se consultará al Contratista a través de nota oficial, para determinar las negociaciones realizadas, ya que este aspecto se excluye en parte en el Contrato...
...Según consulta a los funcionarios del PH Olivier, durante el proceso de ofertas, ningún proveedor cumplía este aspecto, sin embargo, el que más cumplía con los requerimientos de contratación en la oferta en forma general era COONATRAMAR..."*

...se han tomado medidas, es decir, la embarcación si bien es cierto en el primer piso, hay un sector a la intemperie, en este se ubican materiales que pueden quedar expuestos, otros se solicitan a los proveedores que en las entregas tomen medidas de seguridad y embalaje de soporte de situaciones como la lluvia o el movimiento. Los materiales que quedan expuestos en el primer piso, son los adecuados para estar a la intemperie, los productos alimenticios se cuenta con cámaras de refrigeración para el resguardo de los mismos, otros se empaican en estañones para

evitar filtraciones o derrames y todos son sujetados para evitar movimientos...".

RIESGO

Pérdidas económicas para la CNFL y la posibilidad de propiciar enfermedades o accidentes al personal que labora en el PHO por el suministro de servicios no apropiados por parte del Contratista.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que efectúe un estudio que permita determinar con base en las situaciones citadas anteriormente relacionadas con las condiciones de la embarcación, la razonabilidad del valor contratado con respecto a la calidad de los servicios suministrados por el Contratista. De acuerdo con los resultados, aplicar las acciones que correspondan.

2) Establecer si en los resultados de aplicar la recomendación anterior, existe responsabilidad de funcionarios por incumplimiento de las labores asignadas que podrían afectar los intereses de la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas correspondientes.

C.2 TRANSPORTE DE DESECHOS

En relación con la disposición final de los desechos no reciclables producidos en el PHO, se determinó lo siguiente:

a) En el traslado, entrega, pesaje y disposición final de los desechos no reciclables a la empresa Manejo Integral Tecnoambiente S.A. (en adelante Relleno) ubicado en Miramar de Puntarenas no participó personal de la CNFL, pues se observó que el conductor de la vagoneta que los trasladó viajó solo desde el puerto de transbordadores en Puntarenas hasta el lugar citado, lo cual fue confirmado por el guarda de la empresa.

Conviene indicar que la factura N° 005794 por ¢201.450,00 correspondiente al pago de los desechos mencionados anteriormente, presenta la firma de recibo conforme que pertenece a un funcionario del DCPG que se encarga de cancelarla.

b) El vehículo utilizado para el traslado de los desechos citados en el punto anterior, no portaba la placa trasera y el estado de las cuatro llantas presentaban un desgaste muy avanzado, aspectos que no garantizan una seguridad razonable en el suministro del mismo. No obstante, por este servicio se paga ¢90.000,00 más ¢30.000,00 adicionales por cada hora de espera.

c) No existe una adecuada coordinación entre la Administración y el Relleno, en relación con la hora de llegada de la embarcación al muelle de Puntarenas. Esta situación ocasionó que ese día (23-08-14), los costos por los servicios citados se incrementaran en ¢84.000,00 (¢60.000,00 por la vagoneta y ¢24.000,00 por el personal), pues el buque se atrasó dos horas en relación con la que fue comunicada previamente.

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 02-09-14, el funcionario encargado de la supervisión ambiental y Sección Salud Ocupacional del PHO le manifestó al Auditor lo siguiente:

"...1) Habitualmente el funcionario de la CNFL que llega al muelle de Puntarenas a recoger los estañones y hieleras vacías, así como los residuos sólidos clasificados (reciclaje), es la persona que atiende fiscaliza el pesaje de los residuos en el relleno sanitario, sin embargo, en esta oportunidad, por un tema de coordinación de la oficina, el control del pesaje lo realizó otro funcionario de la CNFL. Esto se me indicó a mi persona después de ser coordinado.

2) La supervisión que se realiza del manejo de los residuos se relaciona directamente al manejo ambiental, es decir, que durante la recolección del mismo no se generen derrames de lixiviados, dispersión de residuos y que los operarios de la empresa que gestiona los residuos cuenten con anteojos de seguridad y guantes durante la recolección. Sin embargo, tomando en cuenta su observación se realizarán mejoras en la supervisión y se considerarán en adelante, aspectos relacionados a la seguridad del transporte.

3) La hora de llegada del ferry al muelle de Puntarenas depende de gran medida de la dinámica de corrientes del golfo de Nicoya y del clima. Estos elementos pueden frenar o acelerar la llegada de la embarcación, por tal motivo la hora de llegada es una estimación que brinda el capitán de la embarcación a lo largo del viaje. La empresa que gestiona los residuos solicita que se le indique de forma previa la hora de llegada del ferry, ya que no poseemos disponibilidad sobre los vehículos de ellos. Cuando la fecha y hora de llegada del ferry es en fines de semana y en horas de la mañana se complica dar el aviso a la empresa. Debido a esto es posible que los vehículos de la empresa deban de esperar en el muelle un tiempo prudencial mientras arriba el barco..."

RIESGO

Pérdidas económicas para la CNFL por no optimizar el uso de los recursos

disponibles.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Corroborar si el traslado, pesaje y disposición final de los desechos provenientes del PHO es supervisado por un funcionario de la CNFL de tal forma que en la factura se indique el nombre y firma del empleado que realizó esta labor, así como la fecha y hora en que la misma se llevó a cabo.

2) Analizar la posibilidad de que el funcionario de la CNFL que se encarga de recoger los desechos reciclables, también traslade los desechos sólidos al relleno sanitario con el propósito de evitar pagos por este concepto, así como el cobro de recargos por demoras en la llegada de la embarcación al muelle en Puntarenas.

3) Revisar si la vagoneta que suministra el transporte cumple con los requisitos establecidos en la “Ley de Tránsito por vías públicas terrestre y seguridad vial” para este tipo de actividades. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

4) Fortalecer el control y supervisión que actualmente aplica la Administración en el tratamiento de los desechos no reciclables en el PHO.

D) CONCURSO DE ADQUISICION

OBSERVACION

En el cartel para el concurso de adquisición N°2014PP-000001-PROV relacionado con la contratación del servicio de transporte marítimo del personal y materiales requeridos para la construcción PHO, se observaron ambigüedades en la confección de algunos requerimientos o estos no son de acatamiento obligatorio por parte de los oferentes. En esta condición se citan los siguientes:

1. *"Normas de Seguridad":*

"Brazo mecánico para la carga y descarga o en su ausencia facilitar el uso de otro mecanismo disponible para tal fin que puede ser responsabilidad de los responsables de la ejecución del proyecto."

2. *"Otras condiciones":*

"...La coordinación de la carga y descarga de todo el material y equipos asignados a la ejecución del trabajo que motiva la realización de este contrato será responsabilidad de la empresa propietaria de la embarcación..."

Al respecto, en el punto "Carga y descarga de materiales" el Contratista en su oferta indicó lo siguiente:

*"La ejecución de las maniobras de carga y descarga corresponde en su totalidad al CNFL, se exime a **Coonatramar R.L.** de responsabilidad por cualquier daño o pérdida del material a transportar durante ambas maniobras.*

*Igualmente **Coonatramar R.L.** facilita el uso por parte de la CNFL de instrumentos y equipos (montacargas y/o grúa) necesarios para dicha carga y descarga..."*

Conviene mencionar que la CNFL ha venido aportando la maquinaria para este proceso desde el primer viaje que se realizó.

3. "Obligaciones del contratista":

a) *"Brindar el hospedaje al personal que viaja, en condiciones que como mínimo tenga una cama por persona, con almohada, ropa de cama limpia y una frazada, dispuesto en colchones inflables según corresponda en el barco."*

Sobre el particular, en la cláusula sexta del contrato "Obligaciones del contratista" el requisito citado se cambió por lo siguiente:

"Brindar el hospedaje al personal que viaja, en condiciones que como mínimo tengan colchones inflables".

b) *"Contar con el espacio suficiente en la embarcación para ubicar los materiales a transportar manteniendo su buen estado en el transcurso del viaje..."*

En relación con este aspecto, el Contratista en la oferta en el punto "Traslado de materiales" indica :

*"...CNFL se encarga de que los materiales viajen estibados en tarimas y protegidos por plástico o lona que los cubra de la lluvia o agua de mar que puede ser salpicada por las corrientes marinas. Se exime a **Coonatramar R.L.** de cualquier daño o pérdida de material por la mala manipulación y protección de los materiales..."*

Como se puede evidenciar en los puntos citados anteriormente, a los oferentes les proporcionaron la posibilidad de no cumplir con los requerimientos solicitados. Además, el Contratista en la presentación de la oferta se exime de los mismos y la Administración no emitió criterio al respecto.

Conviene indicar que en el cartel y contrato no se incluyó sanciones y multas por posibles incumplimientos en los suministro de los servicios.

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.

CAUSA

En la reunión llevada a cabo el 16-10-14, la jefatura del DCPG le manifestó al Auditor que desconocía las situaciones mencionadas en la observación porque la elaboración del cartel estuvo a cargo de otra dependencia, la cual no tenía experiencia en dicho proceso. También señaló que al momento de la evaluación estaban asumiendo la dirección del proyecto por instrucciones de la nueva Administración.

RIESGO

Posibles pérdidas económicas por contratar un servicio no apto para los intereses de la CNFL, así como favorecer a terceras personas en la adjudicación de contrataciones.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Analizar la conveniencia de que en lo sucesivo, en los concursos de adquisición relacionados con el suministro de servicios en los cuales la CNFL carece de experiencia, se analice previamente los requisitos que se requieren en el mismo y se proceda a confeccionar el respectivo cartel, de tal manera que hayan oferentes que cumplan con lo requerido.

2) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, en el sentido de que al confeccionar el contrato por la adquisición de servicios, se considere como mínimo los requerimientos indicados en el cartel, así como las multas y sanciones por incumplimientos del proveedor.

3) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, en el sentido de implementar los mecanismos de control necesarios para evitar, en lo sucesivo, se presenten situaciones como las mencionadas.

2.1.4.2 Nota 1001-0266 enviada el 04 de noviembre

ASUNTO: contratación Administrativa

DIRIGIDO: Departamento Servicios Administrativos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos al cumplimiento del contrato relacionado con el pago de servicios de transporte marítimo para el traslado de personal y materiales utilizados en la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier en la Isla del Coco (en adelante PHO).

RESULTADOS

A) TRANSPORTE MARITIMO

OBSERVACION

En relación con las contrataciones del servicio de transporte marítimo del personal y materiales requeridos para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier que la Administración llevó a cabo entre enero y mayo del 2014, las cuales fueron adjudicadas a la Cooperativa Autogestionaria Nacional de Transporte Marítimo R.L. (en adelante Contratista), se determinó lo siguiente:

Los concursos de adquisición números 2014PP-000111-ACL y 2014PP-000351-ACL, se asignaron directamente al Contratista, es decir no se efectuó el proceso de invitar a proveedores a cotizar, excepto en las contrataciones 2014PP-000440-ACL y 2014PP-000001-PROV, donde se cumplió con dicho requisito, pues estas requerían dos y doce viajes respectivamente y en las anteriores se efectuaron dos. Conviene indicar que el servicio solicitado tiene un costo de US\$560.000,00.

Sobre el particular, se considera que las contrataciones citadas no debieron realizarse por separado porque se trata de la construcción de un proyecto que demanda una determinada cantidad de viajes para poder ejecutarlo, aspecto que pudo haber incidido en obtener un mejor precio en los concursos de adquisición, así como el cumplimiento de la normativa vigente.

MARCO REGULATORIO

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

"Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios": Artículo 6 "Tabla de montos límites de adquisición, aprobación y firma de contratos".

CAUSA

En el correo electrónico del 14-08-14, la jefatura de la Sección Proveeduría le comunicó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

"...al notar que iban de viaje en viaje nos preocupamos y les hicimos ver que aunque aparentemente había problemas de presupuesto; no era nada conveniente continuar las contrataciones de esa manera, hasta que por fin tuvimos el insumo (solicitud SIACO con el monto de los viajes programados para el presente año), de esa manera se dio inicio a un concurso con la suficiente publicidad para llamar la atención de los posibles potenciales oferentes, sobre todo considerando que ese tipo de servicio NO es usual para la CNFL..."

RIESGO

Posibles sanciones por parte de la CGR al interpretar que hubo fragmentación en la adquisición de los servicios, así como beneficios a determinados proveedores.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que implemente los mecanismos de control necesarios con la finalidad de evitar, en lo sucesivo, situaciones como las indicadas en este informe relacionadas con la contratación de viajes para el transporte marítimo de personal y materiales al PHO.

2.1.4.3 Nota 1001-0294 enviada el 10 de diciembre

ASUNTO: promover e implementar equipos de mejora continua

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos a los planes de tratamiento para evitar que los riesgos de este subproceso se materialicen; la elaboración de programas de trabajo que permita conocer las fechas en que los Equipos de Mejora Continua (en adelante EMC) deben presentar los informes de avance de las ideas planteadas a la Administración, así como la actualización de la normativa que rige esta actividad.

RESULTADOS

A) TRATAMIENTO DE RIESGOS

OBSERVACION

No se está aplicando adecuadamente la acción para evitar la materialización del riesgo denominado "Facilitadores o administradores sin la competencia

necesaria para administrar los EMC”, por las siguientes situaciones:

- a) El plan de tratamiento en el 2013 no mostró avance y al 29-09-14 es de un 30%.
- b) Las acciones llevadas a cabo no se respaldan documentalmente.
- c) Los equipos de mejora continua (en adelante EMC) carecen de facilitadores (personas encargadas de capacitarlos y retroalimentarlos).
- d) El encargado de los EMC (en adelante Administrador), así como los facilitadores no han recibido capacitación en los últimos 23 meses.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

Procedimiento Equipos de Mejora Continua: Administrador del programa, punto 6.12.

CAUSA

En correos electrónicos del 29-09-14 y 06-10-14, el Administrador le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

29-09-14

"...A la fecha se está trabajando sin facilitadores, por lo que personalmente he instruido a los miembros de los nuevos equipos en la metodología para el desarrollo de los proyectos de mejora.

No hay una evidencia específica para este tema, ya que conforme se han ido realizando las reuniones con los nuevos EMC se ha ido explicando la metodología..."

06-10-14

"...no se habían designado. Fue hasta la reunión con don Víctor del pasado 26 de setiembre cuándo él indica que este rol debe ser asumido por los gestores del SGI, pero no sin antes propiciar una capacitación de mi parte hacia ellos..."

RIESGO

Materialización del riesgo por no aplicar las acciones correctivas oportunamente.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Implementar las acciones de tratamiento que consideren convenientes, para evitar la materialización del riesgo "Facilitadores o administradores sin la competencia necesaria para administrar los EMC". Asimismo, aplicar el seguimiento respectivo que permita medir su avance y mantener respaldo documental de las gestiones llevadas a cabo.

2) Asignar facilitadores en los EMC tal como lo estable la normativa vigente y documentar las acciones realizadas.

3) Solicitar a la Sección Capacitación el presupuesto requerido para formar facilitares de los EMC y aplicar el seguimiento respectivo, para que el mismo sea suministrado en un tiempo razonable.

B) PROGRAMA DE TRABAJO

OBSERVACION

El Administrador carece de un programa de trabajo que le permita conocer las fechas en que los EMC deben presentar los informes de avance de las ideas planteadas a la Administración. Conviene mencionar que al no disponer del mecanismo citado se imposibilita aplicar el seguimiento para verificar el cumplimiento del mismo.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 20-10-14, el Administrador le manifestó al Auditor lo siguiente:

"...Para el caso de las ideas del 2014 había un cronograma general, pero por todas las situaciones que se han presentado no se ha podido ejecutar de manera uniforme; sino que cada equipo ha ido avanzando según las circunstancias pero sin fechas claras. Ahora bien, tras el visto bueno de don Víctor en que se continúen las ideas, el cronograma debo revisarlo y adecuarlo ya que todas las propuestas deben estar listas al mes de marzo del 2015..."

RIESGO

Perder la oportunidad de aprovechar ideas que podrían mejorar los procesos de la empresa.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Elaborar un programa de trabajo que contemple como mínimo los plazos en que los EMC deben presentar los informes de avance de las ideas planteadas a la Administración. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para verificar su cumplimiento y mantener evidencia documental de las acciones realizadas.

C) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACION

El procedimiento denominado "*Equipos de mejora continua*" se mantiene en proceso de revisión por parte de la Gerencia General, debido a que el mismo no se actualiza desde el 22-05-06.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 29-09-14, el Administrador le manifestó al Auditor lo siguiente:

"... 1- A finales del año 2012 yo asumo la administración del programa de equipos de mejora continua y encuentro que hay en proceso de aprobación una actualización de este documento -en Gerencia- pero no se obtuvo respuesta.

2- Durante el año 2013 realizo una revisión de la documentación, basándome incluso en el borrador existente, y se envía nuevamente para aprobación a Análisis Administrativo; pero por la institucionalidad del programa de equipos de mejora, lo remiten para revisión y aprobación a la Administración Superior (anterior). Tampoco se obtuvo respuesta".

RIESGO

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas.

Dificultad de establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento

"Equipos de mejora continua" sea actualizado y aprobado en un plazo razonable. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones realizadas.

2.1.4.4 Nota 1001-0302 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: pagos a proveedores

DIRIGIDO: Departamento Construcción Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la contratación de servicios a las empresas Guariana Construcciones S.A. y Horizontes de Vías y Señales Centro América S.A. (en adelante Proveedor); los informes que hacen constar que las obras se recibieron a satisfacción; el trámite de pago; el cumplimiento de los aspectos establecidos en las condiciones específicas y planos, así como el control del plazo de entrega de los servicios brindados.

RESULTADOS

A) CONTRATACION DE SERVICIOS

OBSERVACION

En relación con la contratación de servicios a las empresas Guariana Construcciones S.A. y Horizontes de Vías y Señales Centro América S.A. (en adelante Proveedor) con las órdenes de servicios N° 583, 585 y 586 del 25-03-14, para llevar a cabo el suministro e instalación de barreras metálicas, cerramiento perimetral del embalse y tanque de oscilación, barandas de la toma de aguas, del vertedor de excedencias y el bordillo de acceso a la toma en el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante PHBI), se determinó lo siguiente:

A.1 PREPARACION DE INFORME

No se localizó en el expediente digital del sistema visión 2020 (en adelante expediente) ni en la Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP-PHBI), un informe final o firma del finiquito por parte de funcionarios del ICE o del Área Civil (en adelante AC) que haga constar si las obras se recibieron a satisfacción. Sobre el particular, en los puntos 1.1.3 y 1.1.12 de las condiciones específicas del contrato se indica:

"El ICE inspeccionará y dará visto bueno a los materiales a utilizar e inspeccionará la instalación para asegurar y garantizar la calidad de la obra".

MARCO REGULATORIO

Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios: artículo 2 segundo párrafo y 28 –Funciones: inciso p.

CAUSA

En correo electrónico del 04-11-14, la jefatura de la UEP-PHBI (en adelante Jefatura) le manifestó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

“...Para el caso de estas obras, me permito aclarar que su recibo está de acuerdo con lo que ordinariamente se ha practicado para el caso de las obras ICE, el cual consiste en recibir las facturas con sello y firma de funcionarios de la Sección Recibo del ICE, ya que el ICE se hace así responsable del recibo de las obras ante el proveedor y ante la CNFL. En este caso no se consideró realizar alguna otra consulta, puesto que la ejecución de los trabajos fueron desarrollados técnicamente conformes, bajo la supervisión general que la CNFL realizó...”.

RIESGO

Perjuicio económico a la CNFL sino se cumple con lo solicitado en las condiciones específicas y los planos.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Implementar la práctica en lo sucesivo, de que en contrataciones de servicios similares a las citadas se emita un informe que haga constar si el Proveedor cumplió con los aspectos indicados en las condiciones específicas, la oferta y que las obras se recibieron a satisfacción, así como enviar el original o copia a la Sección Proveeduría.

A.2 CANCELACION DE FACTURAS

OBSERVACION

Las facturas N° 121 y 123 se cancelaron al Proveedor por ¢11.375.000,00 y ¢32.593.364,00; respectivamente, así como las 1074 y 1075 ambas por US\$71.476,35 correspondientes a las órdenes de pago N° 5519, 5520 y 5578 del 26-06-14 y 30-06-14. Sin embargo, se carece de evidencia que haga constar si las obras entregadas se recibieron a satisfacción.

MARCO REGULATORIO

Contratación directa N° 2014PP-000383-ACL, Condiciones Generales y Requisitos, punto 12 Forma de pago.

Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios, artículo 28 –

Funciones: inciso p.

CAUSA

En correo electrónico del 04-11-14, la Jefatura le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...Para el caso de estas obras, me permito aclarar que su recibo está de acuerdo con lo que ordinariamente se ha practicado para el caso de las obras ICE, el cual consiste en recibir las facturas con sello y firma de funcionarios de la Sección Recibo del ICE, ya que el ICE se hace así responsable del recibo de las obras ante el proveedor y ante la CNFL. En este caso no se consideró realizar alguna otra consulta, puesto que la ejecución de los trabajos fueron desarrollados técnicamente conformes, bajo la supervisión general que la CNFL realizó...”

RIESGO

Perjuicio económico a la CNFL en el caso que se paguen servicios que no cumplen con todos los aspectos solicitados en el respectivo cartel.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en lo sucesivo el pago se realice después de que el servicio o material haya sido recibido a satisfacción por el ICE y la CNFL y que constate en un documento o formulario el cumplimiento de lo solicitado.

A.3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

OBSERVACION

En visitas realizadas el 09-10-14 y 16-10-14 al sitio donde se instaló las barreras metálicas en el PHBI, se determinó que los postes verticales miden 120 x 68 x 4.3 mm. Sin embargo, la tabla de materiales que se muestra en la lámina 2/10 del plano elaborado por el ICE se indica “...150 x 110 x 4.3 mm de 1.8 m”, evidenciando que el artículo entregado tiene características diferentes a las solicitadas. Sobre este aspecto, se considera conveniente mencionar que el Proveedor en el punto 1.7.1 de la oferta económica indica “Postes 1500 68 x4 mm”, lo cual también difiere con lo cotizado. En relación con esta situación, se determinó que en la lámina dos del diseño del requerimiento de adquisición se estableció la posibilidad que se ofertara sistemas de contención similares o superiores que fueran respaldados por la respectiva norma.

MARCO REGULATORIO

Contratación Directa N° 2014PP-000383-ACL, condiciones específicas, puntos 1.1.2 y 1.1.4.

Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios, artículo 2 segundo párrafo, 24, 28 –Funciones: incisos f, g y 29 Causales de responsabilidades: inciso f.

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 correo electrónico del 04-11-14, la Jefatura le comunicó al Auditor lo siguiente:

“Para la inspección en campo de las obras mencionadas, se asignó al único inspector civil que quedaba en el proyecto en ese momento, debido a la directriz de la Dirección, además de que la inspección de la CNFL corresponde en este tipo de obras a una inspección general, dado que la inspección y coordinación en este tipo de obras las realizaba el ICE directamente, así como se hacía también directamente en las obras de este tipo ejecutadas por el propio ICE.

Debido a esta limitación, así como al hecho de que se le dio prioridad a otras actividades de mayor dificultad técnica, el inspector verificó estas obras de forma general y confirmando visualmente el cumplimiento de las buenas prácticas de la ingeniería y los requerimientos técnicos establecidos para estas obras. Por ejemplo, el inspector verificó que se estuvieran colocando el flex beam, en los sitios donde fueron sugeridos por la CNFL (ver archivos pdf adjuntos). En todo caso, la empresa que realizó la colocación, es una empresa que se dedica exclusivamente a dicho proceso, utilizando, equipo especial para el hincado de los apoyos, como material estandarizado (tipo y longitud de viga)”.

RIESGO

Perjuicio económico a la CNFL por recibir obras que no cumplen con lo contratado y por ende podría afectar la vida útil de la misma.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Respalda por escrito en el expediente de la contratación, el cambio en el caso que el servicio o material adjudicado tenga características diferentes a las especificadas en el requerimiento de adquisición.

2) Implementar la práctica de que en lo sucesivo, en contrataciones

similares a las citadas se compruebe que el Proveedor cumplió con los aspectos establecidos en las condiciones específicas y planos, así como evidenciar en forma documental las acciones llevadas a cabo en este proceso.

A.4 POSTES VERTICALES

OBSERVACION

En el punto 1.1.8 de las condiciones específicas se indica:

“... Los postes...tendrán una longitud total de 180cm y deberán hincarse en el terreno a una profundidad de 107 cm, quedando 73 cm por fuera del mismo...”

Sobre el particular, en la oferta el Proveedor indicó postes de 1500 mm y no se localizó en el expediente ni en la UEP-PHBI documentos que hagan constar la verificación de dicho requisito, así como fotografías de los artículos citados antes de su colocación que evidencien el cumplimiento de la medida citada y se desconoce si el ICE posee esa información.

Conviene mencionar que los postes se instalaron con un equipo hidráulico al borde de la carretera que está construida con carpeta asfáltica, lastre y piedra, lo cual impidió al Auditor realizar algunas pruebas para determinar el cumplimiento del aspecto mencionado.

Una situación similar se presentó con el cerramiento perimetral del embalse y del tanque de oscilación, pues en el punto 1.1.7 de las condiciones específicas se indica:

“...Los postes verticales...deberán anclarse al terreno a una profundidad de 43 cm, la cimentación de los postes consistirá en pedestales de 30cmx30cmx50cm.”

Al respecto, no se localizó información que haga constar que el Proveedor cumplió con la medida solicitada.

MARCO REGULATORIO

Contrataciones N° 2014PP-000382-ACL y 2014PP-000383-ACL, condiciones específicas, puntos 1.1.7 y 1.1.8, respectivamente.

CAUSA

En correo electrónico del 04-11-14, la Jefatura le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...Sabemos que existen alguna fotografías del proceso, sin embargo en este

momento no las tenemos disponibles por la reubicación actual del personal, ya que varios de ellos y específicamente quien estuvo realizando la inspección general, se encuentra en la Isla del Coco. Sin embargo, yo que tuve la oportunidad de ver parte del proceso de hincado al inicio, me consta que la empresa contratadas, realizó el trabajos con un equipo hidráulico de manera que los postes, que eran de longitud de 1.5m de largo, estandarizados (no cortados en sitio), porque de hecho tenían un ojete especial para sujetarse al equipo, de manera que por martilleo se hacía su hincado. Aunque no tuve la curiosidad de medirlo, si puedo decir que tenían aproximadamente esa longitud. En caso de duda, si se requiere, sugiero que se coordine una visita donde esta empresa esté colocando este mismo tipo de material o se extraiga algún poste en la zona del proyecto.

Por otra parte, me permito aclarar que unas simples fotografías, no demostraría el grado de profundidad, por lo que se debía emplear otro método de verificación, que este caso fue inspección visual, máxime que no se hacía huecos, sino que la maquina los hacia hincados, a presión, por lo que se verificaba era únicamente la altura, que en este caso, lo más importante era su altura a fin de nivelar la barrera horizontal (el flex beam) Lo que si es cierto es que la única parte donde se debió recortar las cabezas (algunos cm) de estos postes, fue en la zona del dique de entrada, dado que por la conformación del dique no fue posible hincar en algunos postes completamente estas, dado que pegaban con roca de la misma conformación y no se veían bien, por lo que se autorizó a que se cortaran con acetileno...”

RIESGO

Perjuicio económico a la CNFL en el caso que se haya recibido obras que no cumplen con lo contratado y consecuentemente podría afectar su vida útil.

RECOMENDACIONES

(valoración del riesgo)

1) Determinar si el ICE posee información que haga constar la inspección realizada en los trabajos entregados por el Proveedor, así como fotografías que permitan determinar el cumplimiento de la longitud indicada en la oferta para los postes verticales de las barreras metálicas y la profundidad y cimentación que corresponde al cerramiento perimetral.

2) Realizar pruebas para comprobar si los aspectos citados y resultados obtenidos demuestran algún incumplimiento de los requisitos establecidos por parte del Proveedor. Asimismo, si esta gestión es positiva, determinar el monto que debería reintegrar y solicitar la respectiva devolución en un plazo razonable.

A.5 PLAZOS DE ENTREGA
OBSERVACION
<p>No se localizó en el expediente ni en la UEP-PHBI información que haga constar que los trabajos relacionados con el suministro e instalación de las barandas, cerramiento perimetral y barreras metálicas se entregaron en los plazos de 30 días hábiles, así como 30 y 35 días naturales, respectivamente, según lo indicado en las órdenes de servicios N° 583, 585 y 586 del 25-03-14. Asimismo, no se tiene información del ICE de la fecha de inicio y conclusión de las obras y con la anotada en el cuadro que muestra las inspecciones realizadas por funcionarios del AC no se logró determinarlas.</p> <p>Considerando los aspectos citados y que las órdenes de servicios se emitieron el 25-03-14 y las facturas el 11-06-14 y 12-06-14, en el caso que los trabajos se hubieran iniciado un día después de la fecha de emisión de la orden y concluido un día antes de la factura, se estima que se podría haber utilizado en el suministro e instalación de las barandas 53 días hábiles y en el cerramiento perimetral y barreras 76 y 77 días naturales.</p> <p>Por la deducción citada anteriormente, se evidencia que las obras no se entregaron en el tiempo establecido y se desconoce si el ICE posee información que justifique el atraso o demuestre que corresponde a motivos de fuerza mayor o a una situación que no le compete al Proveedor. En ese sentido, aunque no se establecieron multas esta Auditoría considera conveniente hacer constar por escrito el cumplimiento del tiempo de entrega.</p>

MARCO REGULATORIO
<p>Contrataciones N° 2014PP-000382-ACL y 2014PP-000383-ACL, Condiciones específicas, punto 1.3.1.</p> <p>Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, artículo 24.</p>

CAUSA
<p>En correo electrónico del 04-11-14, la Jefatura le manifestó al Auditor lo siguiente:</p> <p><i>“...Para la inspección en campo de las obras mencionadas, se asignó al único inspector civil que quedaba en el proyecto en ese momento, debido a la directriz de la Dirección, además de que la inspección de la CNFL corresponde en este tipo de obras a una inspección general, dado que la inspección y coordinación en este tipo de obras las realizaba el ICE directamente, así como se hacía también directamente en las obras de este tipo ejecutadas por el propio ICE...”</i></p>

RIESGO
Perjuicio económico a la CNFL por no cumplirse con los plazos establecidos para la entrega de las obras y no poder aplicar el cobro de multas cuando corresponden.

RECOMENDACION
<i>(proceso de dirección)</i> Implementar, en lo sucesivo, la práctica de que en contrataciones similares a las citadas se establezca un mecanismo de control que permita determinar el cumplimiento del tiempo de entrega de las obras por parte del Proveedor. Además, cuando se presentan atrasos y no se le aplica la respectiva multa, justificarla por escrito y mantener evidencia del proceso citado.

2.1.4.5 Nota 1001-0303 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: pagos a proveedores

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos con la contratación de servicios profesionales en derecho para la dirección de las demandas interpuestas en contra de la CNFL, la firma de los memorándum para la justificación de la contratación por la vía de excepción, así como la recuperación de las costas.

RESULTADOS

A) SERVICIOS PROFESIONALES
OBSERVACION
En relación con la suscripción de contratos por servicios profesionales en derecho con el señor Mauro Murillo A. (en adelante Contratista) para la dirección de los procesos ordinarios contenciosos administrativos (en adelante procesos), se determinó lo siguiente:
a) Durante el periodo del 08-01-09 al 04-04-11 se emitieron cinco contratos que fueron firmados por el funcionario Guillermo Sánchez W. de la Asesoría Jurídica (en adelante AJ) por ¢300 millones, ¢300 millones, \$120.000,00; ¢500 millones y ¢300 millones por un total de ¢1.400 millones y \$120.000,00; para atender las demandas interpuestas por las empresas Instalaciones Inabensa S.A., Ghella S.p.A y Grupo Corporativo Saret contra

la CNFL, montos que deben ser cancelados en tractos y que al 30-11-14 se habían pagado el 75%, 75%, 100%, 50% y 15%, respectivamente. Las sumas citadas son un porcentaje del total de derechos de honorarios y a pesar de eso, se considera que son cuantiosas. Es importante indicar que los honorarios citados se calcularon con base en la cláusula cuarta del arancel indicado en el Decreto N° 32493-J del 05-08-05.

b) Mediante información obtenida del Sistema Administrativo Contable Presupuestario (SACP) se estableció que al Contratista del 28-01-09 al 06-08-14 se le canceló ¢832.651.487,60 por concepto de los tractos facturados, así como por la consultoría legal realizada en el caso del “Proyecto Hidroeléctrico Hidrocote” y la participación en el panel de consultores. En ese sentido, es conveniente indicar que al dividir el monto indicado entre los 67 meses que hay en el periodo citado, representa aproximadamente una erogación mensual de ¢12.427.634,14.

c) Se observó que los memorándum DJI-0012 del 05-01-09, DJI-0774 del 11-05-10, DJI-1499 del 11-10-10 y 2201-1839 del 06-12-10, los cuales fueron enviados por la AJ al jefe de la Sección Proveeduría (en adelante SP) para justificar las contrataciones efectuadas por la vía de excepción, no están firmados por la anterior jefatura de la AJ. En su lugar lo efectuó un funcionario de la AJ designado como administrador de los contratos, según lo indicado en la cláusula décima octava de los mismos.

MARCO REGULATORIO

Reglamento para los procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, artículo 15.

Arancel de honorarios por servicios profesionales de abogacía y notariado, artículo 18.

CAUSA

En el memorándum 2201-1839 del 06-12-10, el administrador del contrato le comunicó al jefe de la SP lo siguiente:

“...La cuantía de la presente demanda se estima aproximadamente TREINTA Y SEIS millones de dólares (\$ 36.000.000.00), sin tomar en cuenta los intereses e indexación de dicho monto, cuya aplicación aumentaría tal cantidad. Esto implica necesariamente, que el objeto de la Litis conlleve complicaciones jurídicas de un alto grado de dificultad, que deben ser analizadas y atendidas por un especialista en derecho público o administrativo y que además tenga la experiencia suficiente que garantice la dirección de este proceso en forma sumamente diligente y profesional.”

...

Como punto de referencia que sirve de fundamento a esta justificación, se debe mencionar que otros asuntos de similar envergadura, como lo son las dos demandas en la vía ordinaria que la empresa INABENSA interpuso en contra de la CNFL y que se siguen bajo las sumarias Nos. 05-000420-163-CA y 05-001194-163CA respectivamente, están siendo atendidos de manera diligente, profesional, seria y responsable por el Lic. Mauro Murillo Arias, quien además de ostentar un Doctorado en Derecho Público, tiene amplia experiencia en la materia y en el medio...”.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por no aprovechar los recursos disponibles en la empresa, pues algunos funcionarios de la AJ podrían estar en capacidad de dirigir las demandas citadas y por lo tanto no sería necesario contratar servicios profesionales en derecho.

RECOMENDACIONES

(valoración del riesgo)

- 1) Realizar un análisis que le permita a la Administración determinar si algunos funcionarios de la AJ, por la experiencia adquirida en las demandas que han interpuesto diferentes contratistas en contra de la CNFL, podrían atender en lo sucesivo las gestiones que requieren los procesos citados; de manera que se eviten este tipo de contrataciones.**
- 2) Evaluar la conveniencia de invitar a participar a diferentes profesionales en derecho, en el caso que la Administración considere la necesidad de seguir contratando los servicios para la dirección de procesos similares a los citados con la finalidad de revisar, entre otros aspectos, la razonabilidad del costo de los honorarios ofertados.**
- 3) Establecer con base en lo indicado en el artículo 18 del Arancel de honorarios por servicios profesionales de abogacía y notariado, la razonabilidad del monto de los honorarios convenidos, de manera que se puede determinar si están calculados de la forma que más le conviene a los intereses de la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**
- 4) Evaluar en lo sucesivo la conveniencia de que los memorándum que emite la AJ para justificar la contratación de los servicios profesionales, sean firmados por la jefatura respectiva.**

B) COSTAS PROCESALES

OBSERVACION

Mediante nota de 15-06-14 el Contratista le comunicó al jefe de la AJ, entre otros aspectos, lo siguiente:

“...hay que proceder...(2) a recuperar las costas, cuya condena está firme, pero puede llegar a prescribir...”.

Sobre el particular, se determinó que a la fecha del estudio no se había recuperado las costas mencionadas y en el borrador que tiene elaborado la AJ para el proceso de ejecución se indica:

“...En sentencia 582-2012 de ese despacho de las once horas, cinco minutos del trece de marzo de 2012 se condenó a HYDROCOTE, S.A. al pago de ambas costas personales y procesales de la acción promovida ante ese tribunal. Dicha sentencia fue notificada a las partes el 12 de abril de 2012 por lo que adquiriría firmeza el 18 de abril de 2012; así las cosas, según la tabla de honorarios y de conformidad con el tipo de cambio del dólar vigente al momento de la condenatoria (¢507.86), el monto de la condenatoria por costas corresponde a la suma de ciento cincuenta y seis millones ochocientos cincuenta y ocho mil colones exactos (¢156,858,000.00).

...De esta manera, una vez realizada la resta de los \$14.953.70 nos quedaría la condena por costas con base en una cuantía de \$2.985.046.3 lo cual representa en honorarios al tipo de cambio indicado, la suma de ciento cincuenta y seis millones noventa y ocho mil seiscientos colones exactos. ¢156,098,600.

...El capital de Costas calculado en dólares en \$307.365.42 ha devengado intereses por un monto de \$25.479.75 que al tipo de cambio vigente de ¢544.93 equivalen en colones a trece millones ochocientos ochenta y cuatro mil seiscientos ochenta colones con diecisiete céntimos (¢13.884.680.17)

Cuarto: *Firmes las sentencias de primera y segunda instancia, y calculados los intereses, se pone al cobro la deuda en esta vía por un monto total de ciento sesenta y nueve millones novecientos ochenta y tres mil doscientos ochenta colones con diecisiete céntimos. (¢169.983.280,17)...”.*

MARCO REGULATORIO

Tribunal Contencioso Administrativo, sumaria 03-0001248-163-CA:

*“En **sentencia 582-2012** de ese despacho de las once horas, cinco minutos del trece de marzo de 2012 se condenó a HYDROCOTE, S.A. al pago de ambas costas personales y procesales de la acción promovida ante ese tribunal”.*

CAUSA

En correo electrónico del 10-11-14, un funcionario de la AJ le manifestó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

“...estamos a la espera que el despacho nos certifique la sentencia de segunda instancia de más de 200 folios, la cual sirve de base para la presentación del proceso de ejecución. Estimamos que en 15 días hábiles estaremos interponiendo la ejecución”.

RIESGO

Podría ocasionar perjuicio económico a la CNFL, si no se gestiona oportunamente la recuperación de la suma citada.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que se implemente el seguimiento requerido que permita a la Administración recuperar en un plazo razonable la suma mencionada. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

2.1.4.6 Nota 1001-0022 enviada el 16 de enero de 2015

ASUNTO: contratación Administrativa

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con la actualización de la información incluida en el Registro de Proveedores; las acciones sugeridas para evitar la materialización del riesgo denominado "Realizar un pago improcedente", así como la inclusión en los carteles del requerimiento solicitando a los proveedores la presentación de permisos de trabajo en el caso de utilizar personal extranjero en su planilla.

RESULTADOS

A) NORMATIVA

OBSERVACION

El inciso j del procedimiento “Registro de proveedores” indica lo siguiente:

“Dentro de los primeros meses de cada año, el proveedor debe actualizar la información remitida al registro de proveedores. En caso de que la misma se encuentre invariable, deberá así manifestarlo, de lo contrario debe indicar los cambios”.

Asimismo, el inciso f) del punto 9 y el punto 12 correspondientes al documento denominado “Inscripción registro de proveedores” establecen:

“9. Serán causales de exclusión del registro las siguientes:

f) Por vencimiento o expiración del plazo de inscripción, u otras que se determinen en la normativa interna.”

*“12. La inscripción o actualización en el Registro de Proveedores, tendrá una vigencia de **veinticuatro meses** contados a partir de la fecha de inscripción”.*

Al respecto, se determinó que aunque la empresa Constructora Mora Alpízar S.A. se inscribió en el 2003 y desde esta fecha no ha realizado ninguna gestión para actualizar la información citada anteriormente, en setiembre del 2013 se le adjudicó el concurso de adquisición N° 2013PP-000011-PROV para la “Construcción llave en mano del salón comunal en la comunidad de Coopezamora, Angeles, San Ramón de Alajuela” por un monto de ¢154.478.576,16.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 19-11-14, el jefe de la Sección Proveeduría (en adelante SP) le manifestó al Auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

“El registro de proveedores es un instrumento que facilita y agiliza la invitación a los procedimientos de contratación, no se trata de un registro de idoneidad sino tan solo una lista identificativa de manera que la Administración tenga a mano un listado de sus potenciales oferentes, pero no implica bajo ningún aspecto la limitación de que únicamente pueden participar en los concursos los proveedores inscritos en el respectivo Registro, ya que de lo contrario la inscripción al registro de proveedores se convertiría en una especie de licencia para poder contratar con la Administración Pública, lo cual a todas luces no es lo que se pretende con el registro de proveedores, ya que esto estaría en contra del principio de libre participación y concurrencia.

Es claro que la actualización de la información del registro de proveedores, no impide la libre participación por lo que para el caso, el principio de la libre concurrencia no se ve de ninguna manera menoscabado, de frente a lo que dispone normativa vigente,

Por otra parte, con base en el Artículo 8° del Reglamento para los Procedimientos de Adquisición de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima “Los proveedores registrados en el Sistema Electrónico de Compras Públicas” Mer-link” automáticamente formarán parte del Registro de Proveedores de la CNFL” como se puede notar en la imagen siguiente, Constructora Mora Alpizar S.A, está registrada desde el 24 de marzo del 2010 en dicho sistema.

De frente a lo anterior, no se puede exigir estar inscrito en el registro de proveedores para participar en contrataciones administrativas, fundamentalmente porque se estaría estableciendo límites en detrimento del derecho de libre competencia y de igualdad de participación de los potenciales oferentes, además de estar en contra del principio de simplificación de trámites y procedimientos, además que los interesados no inscritos en los respectivos Registros podrían participar y eventualmente sus condiciones podrían ser más favorables para el interés público e institucional, por lo que deben ser tomados en cuenta en el estudio de adjudicación”.

RIESGO

En el proceso de adjudicación, podrían presentarse apelaciones por parte de los proveedores por incumplimiento de la normativa vigente.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Determinar si el procedimiento "Registro de Proveedores" y el documento "Inscripción registro de proveedores" contemplan aspectos que contravienen el principio de igualdad y libre competencia y el Artículo 8° del “Reglamento para los Procedimientos de Adquisición de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Sociedad Anónima”. Asimismo, es conveniente mantener evidencia documental de las acciones realizadas y de acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

B) TRATAMIENTO DE RIESGO

OBSERVACION

No fue posible comprobar que la acción sugerida para evitar la materialización del riesgo denominado "Realizar un pago improcedente", se esté aplicando oportunamente, pues al 26-11-14 la SP no suministró la evidencia respectiva.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

CAUSA

En correo electrónico del 26-11-14, la jefatura de la SP le manifestó al Auditor lo siguiente:

"Se está trabajando en esto. El objetivo es tener los saldos ajustados en el mes de diciembre".

RIESGO
Perjuicio económico a la CNFL en el caso de realizar pagos que no procedan.

RECOMENDACION
<i>(valoración del riesgo)</i> Implementar los mecanismos de control que permita a la SP aplicar las acciones correspondientes, para evitar la materialización del riesgo "Realizar un pago improcedente". Además, es conveniente mantener respaldo documental de las labores realizadas.

C) PERMISO DE TRABAJO
OBSERVACION
Se observó que en el cartel del concurso de adquisición N° 2013PP-000011-PROV "Construcción llave en mano del Salón Comunal de Coopezamora, Angeles, San Ramón de Alajuela", no se incluyó ningún requerimiento solicitando a los proveedores la presentación de permisos de trabajo en el caso de utilizar personal extranjero en su planilla.

MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante.
Manual para la Administración de la Salud y Seguridad Ocupacional en Contratistas y Subcontratistas: 2.3 Clasificación de contratos, Tipo II: Contratos medianos, punto 3.

CAUSA
En correo electrónico del 10-12-14, una funcionaria del Departamento de Ingeniería de Proyectos de Generación le manifestó al Auditor lo siguiente: <i>"... le comento que los alcances del Requerimiento de Adquisición (Cartel) donde se incluye la obligación del contratista para presentar los permisos de trabajo del personal extranjero fueron incluidos por parte del Área de Salud Ocupaciones en otros procesos de contratación que hemos realizado; sin embargo para este "cartel" específicamente no fueron incluidos. Entiendo que la obligación del contratista de presentación de esta información está formada por Ley; sin embargo, para futuras contrataciones procederemos nosotros directamente a incluirlos explícitamente y establecer junto con el Área de Salud Ocupacional los mecanismos de control correspondientes para verificar su presentación y cumplimiento".</i>

RIESGO
Perjuicio en la imagen de la CNFL y posibles sanciones por contratar

proveedores que incumplen la normativa vigente relacionada con la contratación de personal extranjero.

RECOMENDACION

(valoración del riesgo)

Emitir un comunicado institucional para que en lo sucesivo, las dependencias solicitantes incluyan dentro de los requerimientos del cartel la presentación de permisos de trabajo en el caso de que el proveedor utilice personal extranjero. Asimismo, recordarles su responsabilidad de implementar los mecanismos de control necesarios, así como documentar las acciones realizadas para verificar la presentación y cumplimiento del requisito mencionado.

2.1.4.7 Nota 1001-0028 enviada el 19 de enero de 2015

ASUNTO: contratación Administrativa

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el cartel del concurso N° 2013PP-000011-PROV que se tramitó para la construcción llave en mano del salón comunal en la comunidad de Coopezamora, Angeles, San Ramón de Alajuela; la revisión de la calidad del servicio recibido por parte de la Constructora Mora Alpízar Sociedad Anónima (en adelante Contratista), así como la inclusión en los carteles del requerimiento solicitando a los proveedores la presentación de permisos de trabajo en el caso de utilizar personal extranjero en su planilla.

RESULTADOS

A) PERMISO DE TRABAJO

OBSERVACION

Se observó que en el cartel del concurso de adquisición N° 2013PP-000011-PROV "Construcción llave en mano del Salón Comunal de Coopezamora, Angeles, San Ramón de Alajuela" (en adelante obra), no se incluyó ningún requerimiento solicitando a los proveedores la presentación de permisos de trabajo en el caso de utilizar personal extranjero en su planilla.

MARCO REGULATORIO

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

Manual para la Administración de la Salud y Seguridad Ocupacional en Contratistas y Subcontratistas: 2.3 Clasificación de contratos, Tipo II. Contratos medianos, Punto 3.

CAUSA

En correo electrónico del 10-12-14, una funcionaria del Departamento de Ingeniería de Proyectos de Generación le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente:

"...le comento que los alcances del Requerimiento de Adquisición (Cartel) donde se incluye la obligación del contratista para presentar los permisos de trabajo del personal extranjero fueron incluidos por parte del Área de Salud Ocupaciones en otros procesos de contratación que hemos realizado; sin embargo para este "cartel" específicamente no fueron incluidos. Entiendo que la obligación del contratista de presentación de esta información está formada por Ley; sin embargo, para futuras contrataciones procederemos nosotros directamente a incluirlos explícitamente y establecer junto con el Área de Salud Ocupacional los mecanismos de control correspondientes para verificar su presentación y cumplimiento".

RIESGO

Perjuicio en la imagen de la CNFL y posibles sanciones por contratar proveedores que incumplan la normativa vigente relacionada con la contratación de personal extranjero.

RECOMENDACION

(valoración del riesgo)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en lo sucesivo en los requerimientos del cartel se incluya la solicitud de permisos de trabajo en el caso de que el proveedor utilice personal extranjero.

B) COBRO DE MULTAS

OBSERVACION

Se determinó que al 02-12-14 no se le había cobrado a la Constructora Mora Alpízar Sociedad Anónima (en adelante Contratista) una multa por \$245.871,92 por concepto de siete días naturales de atraso en la entrega de la obra. Conviene mencionar que a la fecha indicada faltaba de realizar el pago final.

MARCO REGULATORIO

Contrato de mano de obra y materiales: Cláusula sexta (Multas).

CAUSA
En correo electrónico del 03-12-14, una funcionaria del DIPG le comunicó al Auditor lo siguiente: <i>"La ultima factura no ha sido tramitada, ya que está pendiente la aceptación final, cuando se tramite se rebajara el monto pendiente por concepto de multa".</i>

RIESGO
Posible perjuicio económico para la CNFL por omitir la aplicación de multas.

RECOMENDACION
<i>(valoración del riesgo)</i> Aplicar el seguimiento correspondiente, con el propósito de que la Administración deduzca al Contratista la multa de €245.871,92 del pago final de la obra.

C) REQUERIMIENTOS DEL CARTEL
OBSERVACION
En la inspección física realizada el 02-12-14 al Salón Comunal en Coopezamora, los Ángeles, San Ramón de Alajuela, se observó que el Contratista no cumplió adecuadamente con lo indicado en las especificaciones técnicas arquitectónicas del cartel, pues se comprobó que no rótulo los baños diferenciados por sexo y discapacitados, ni los accesos y salidas de emergencia. Además, la grifería instalada en la obra no corresponde a calidad solicitada. Conviene mencionar que en la fecha en que se llevó a cabo la inspección, la obra tenía un recibido preliminar por parte de funcionarios de la CNFL y en la <i>"lista de pendientes"</i> no se indicaron los incumplimientos señalados, lo que evidencia que hay que reforzar la supervisión en ese aspecto.

MARCO REGULATORIO
Concurso de adquisición N° 2013PP-000011-PROV: Especificaciones técnicas arquitectónicas, 4. Señalización y equipo de emergencia, 6. Grifería.

CAUSA
En correo electrónico del 09-12-14, un funcionario del DIPG le manifestó al Auditor lo siguiente: <i>"Al no estar indicado en los planos, junto con la necesidad urgente de finalizar la obra se omitió revisar este detalle".</i>

RIESGO
Perjuicio económico para la CNFL, por recibir la obra incumpliendo con los requerimientos que se establecieron en el cartel.

RECOMENDACIONES
<p><i>(valoración del riesgo)</i></p> <p>1) Efectuar las gestiones correspondientes, para que el Contratista instale la grifería y coloque la rotulación como se solicitó en los requerimientos del cartel.</p> <p>2) Implementar los mecanismos de control que consideren convenientes, para evitar que en lo sucesivo se vuelvan a presentar situaciones de incumplimiento de los requerimientos del cartel en las futuras obras a construir.</p>

2.1.4.8 Nota 1001-0065 enviada el 06 de marzo de 2015

ASUNTO: asesorar jurídicamente a la empresa para la toma de decisiones

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos con los reportes que emite el módulo distribuidor del Sistema Gestión Documental (SIGED); la actualización de los roles para procesar documentos en el SIGED, así como la actualización del procedimiento “Atención de consultas externas e internas”.

RESULTADOS

A) SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL (SIGED)
OBSERVACION
<p>En los reportes que emite el módulo distribuidor del SIGED, el cual es utilizado por la Asesoría Jurídica Empresarial (en adelante AJE) para controlar las consultas planteadas, se determinó que a noviembre de 2014 varios casos se mantenían en estado “<i>atrasados</i>” por las siguientes razones:</p> <p>a) El plazo para responder por parte de los profesionales en derecho (en adelante Ejecutor) había vencido.</p> <p>b) No se evidenció en algunos trámites la anotación de seguimiento que la asistente administrativa de la AJE (en adelante Asistente) debe incluir al</p>

sistema como recordatorio al Ejecutor sobre la demora.

c) No se observó que dichos funcionarios solicitaran una ampliación del periodo para responder.

d) Algunos casos pendientes de finalizar estaban resueltos. Sin embargo, la información no fue actualizada en el SIGED, pues la respuesta estaba pendiente de anexar por parte de la Asistente y también porque el Ejecutor no lo comunicó oportunamente. Asimismo, se determinaron consultas finalizadas con los respectivos anexos y anotaciones que no estaban incluidas en el sistema mencionado.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

Algunos abogados y la Asistente manifestaron que las anteriores jefaturas no les exigían mantener actualizado el SIGED y tampoco se habían girado directrices para su uso, razón por la cual no se utilizaba y que por lo tanto, se generó una gran cantidad de casos sin actualizar. No obstante, la actual jefatura de la AJE manifestó su interés en que sus colaboradores utilicen este recurso en todos los trámites que se efectúan en dicha dependencia.

RIESGO

Perjuicio económico o de imagen a la CNFL debido a la prescripción o pérdida de un determinado caso administrativo o judicial por no mantener actualizado el control de documentos en el SIGED.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar por escrito a los Ejecutores, que en coordinación con la Asistente revisen todos los casos con el estado de “atrasado”, de tal manera que les permita verificar la situación actual de los mismos. De acuerdo con los resultados obtenidos, proceder a aplicar las medidas que correspondan.

2) Comunicar por escrito a los Ejecutores y a la Asistente, la obligación de mantener actualizado el SIGED con toda la información y documentación que respalda cada consulta.

3) Establecer los mecanismos de control necesarios que permitan

garantizar el uso y mantenimiento adecuado de la información que se registra en el SIGED.

B) ACTUALIZACION DE ROLES

OBSERVACION

Se determinó que desde el 2010 al 2013, existen más de 650 consultas tramitadas por la AJE que están pendientes de finalizar en el SIGED. Esta situación se debe a que la Asistente que mantiene a cargo la recepción y distribución de las solicitudes presentadas a la AJE, no está autorizada para procesar documentos en el sistema mencionado.

Conviene indicar que debido a la gestión que realizó el Auditor encargado de la evaluación, se le asignó a la Asistente el rol de consultora general para que pueda ver los casos pendientes. No obstante, esta opción no le permite finalizarlos. Sobre el particular, el administrador indicó que no es posible modificar el mismo para que la funcionaria citada pueda cerrar los casos. Agregó también que solo él podría realizar esta labor una vez que la AJE se le comunique.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.2 Flexibilidad de los sistemas de información.

CAUSA

No se gestionó oportunamente la actualización de roles a la Asistente, para que aplicara el seguimiento a los casos pendientes de resolver desde 2010 y cerrara los que estaban finalizados.

Carencia de supervisión por parte de las jefaturas anteriores de la AJE sobre el uso y mantenimiento de los casos que debían registrarse en el SIGED.

RIESGO

Perjuicio económico o de imagen a la CNFL, debido a la prescripción o pérdida de un determinado caso administrativo o judicial por no mantener actualizado el control de documentos en el SIGED.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Gestionar el mantenimiento respectivo que permita suministrar a la Asistente, la opción de finalizar los casos en el SIGED.

C) NORMATIVA DESACTUALIZADA

OBSERVACION

El procedimiento “*Atención de consultas externas o internas*” de la AJE, se encuentra desactualizado debido a la siguientes situaciones:

- a)** No incluye aspectos relacionados con la responsabilidad del Ejecutor referidos a la solicitud de ampliación a los plazos de las consultas realizadas a la AJE que se encuentran en estado “*atrasado*”. Asimismo, no hace referencia al seguimiento que la Asistente debe aplicar a los casos mencionados, donde se le debe solicitar al abogado encargado anotar en el espacio correspondiente del SIGED, la situación que originó la demora.
- b)** El punto 6.8 del procedimiento que está a cargo del profesional en derecho asignado, indica lo siguiente:

“... Solicita al Asistente Administrativo asignar un número de consecutivo...”.

Actualmente no se aplica, pues la práctica consiste en que los documentos los remiten los Ejecutores a la Asistente para que los ingrese al sistema, le asigne un número de consecutivo y los traslade a la jefatura para su revisión y aprobación.

- c)** El punto 6.10 a cargo del profesional en derecho encargado del área correspondiente, indica lo siguiente:

“... Hace las observaciones que estime convenientes y oportunas al borrador de respuestas y devuelve al Profesional en Derecho asignado. Caso contrario, otorga el visto bueno, para que sea firmado por la Jefatura de la Asesoría Jurídica...”.

- d)** Los puntos 6.11 y 6.12 a cargo de jefatura de la AJE, indican lo siguiente:

“...6.11 Analiza y revisa la información, en caso de estar de acuerdo procede a aprobar el documento y lo firma. Caso contrario, lo devuelve al Profesional en Derecho Encargado del Área Judicial y sigue con el punto 6.9...”.

“...6.12 Entrega los documentos al Asistente Administrativo, para que coordine las notificaciones del mismo...”.

Al respecto se determinó que los puntos del 6.10 al 6.12 no se cumplen como están establecidos, pues la Asistente manifestó que la jefatura revisa y aprueba muchos casos los cuales son devueltos a los Ejecutores de las áreas respectivas quienes son los que finalmente los remiten a la funcionaria citada para que responda a la persona que solicitó el criterio a la AJE. En los casos

de trámites judiciales, el encargado tiene la potestad de firmarlos y darlos por finalizados sin que intervenga la AJE.

- e) El procedimiento no hace referencia a la obligación de los Ejecutores y co-ejecutores de finalizar las tareas asignadas en el sistema, razón por la cual muchos casos permanecen pendientes aun cuando fueron debidamente tramitados.

Sobre este aspecto, la jefatura de la AJE manifestó conocer la situación. Sin embargo, agregó que para efectuar las modificaciones debe esperar a la reestructuración que la Administración aplicará en febrero de 2015 y una vez realizada, se procederá actualizar la normativa.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control.

CAUSA

Los Ejecutores y de la Asistente manifestaron que las jefaturas anteriores de la AJE no le daban importancia al uso del sistema SIGED y que por esta razón tampoco actualizaron la normativa respectiva.

Conviene indicar que la actual jefatura de la AJE asumió el cargo en agosto de 2014, por lo que no ha podido analizar este aspecto.

RIESGO

Desconocer pormenores que podrían inducir a los usuarios a interpretaciones erróneas. Además, podría ocasionar dificultades para medir el desempeño de las labores asignadas y para establecer responsabilidades en el caso que se requieran.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo la actualización del procedimiento “Atención de Consultas Externas o Internas”, así como aplicar el seguimiento respectivo para que el mismo sea aprobado en un tiempo razonable para hacerlo de conocimiento a los funcionarios que utilizan el SIGED.

2.1.5 AREA RECURSOS HUMANOS

2.1.5.1 Nota 1001-0263 enviada el 29 de octubre

ASUNTO: implementación de la salud ocupacional

DIRIGIDO: Sección Salud Ocupacional

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos con el cumplimiento de los pormenores indicados en el documento denominado Ipevaril y cualquier otra normativa aplicable; revisión de las acciones para evitar que se materialicen los riesgos de este subproceso; cumplimiento de la Ley de Riesgos de Trabajo y normativas consecuentes asociadas a Salud Ocupacional; aplicación de las recomendaciones que se plantean producto de algún accidente acaecido; verificación de la supervisión requerida durante el desarrollo de las tareas correspondientes; disposición de los informes que deben elaborar y presentar las personas que corresponden en el tiempo y forma definidos, así como la disponibilidad de suficiente personal especializado en el área de gestión preventiva y riesgo eléctrico.

RESULTADOS

A) INSPECCIONES REALIZADAS
OBSERVACION
<p>En la revisión del estado de los equipos de seguridad, los medicamentos en los botiquines y la preparación de informes sobre este tema que elaboran los responsables de esta actividad, el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) determinó las situaciones que se detallan a continuación.</p> <p>A.1 ESTADO DE LOS EQUIPOS Y MEDICAMENTOS</p> <p>Durante inspección realizada el 27-08-14 al sitio de trabajo donde se ubicaban las cuadrillas de la Sección Construcción de Obras Eléctricas (en adelante SCOE) y Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas, se observó lo siguiente:</p> <p>a) Escalera y herramienta en mal estado, extintor ubicado dentro del asiento de los operarios y la cocina de gas con conexión inadecuada de la manguera.</p> <p>b) Botiquines con medicamentos vencidos o carecen de estos (a manera de ejemplo podemos citar la sulfadiazina de plata y suero fisiológico)</p> <p>Al respecto, la jefatura de la Sección Salud Ocupacional (en adelante SSO) manifestó que existe incumplimiento de la normativa que regula este aspecto</p>

por parte de las secciones a cargo de los vehículos.

Asimismo, la SSO mediante el “Informe Técnico: *“Inspección de Seguridad Ocupacional en Ejecución de Trabajos de Campo”* del 14-07-14, le comunicó a la Sección Averías (en adelante SA), que el vehículo N° 583 conducido por Maikol Morales A. portaba una pértiga en mal estado y debía sustituirse.

En relación con los aspectos citados, en correos electrónicos emitidos el 08-09-14 y 30-09-14 por funcionarios de la SA y la SCOE, respectivamente; manifestaron lo siguiente:

08-09-14 (funcionario SA)

“... el señor Morales no ha solicitado en cambio...”.

30-09-14 (funcionario SCOE)

“...Cabe indicar que al 30-09-14 el señor Morales continúa en vacaciones, según correo de un funcionario de la SA de la misma fecha...”.

A.2 ELABORACION DE NFORMES

Las dependencias que reciben informes relacionados con incumplimientos en aspectos de seguridad por parte de sus funcionarios, no tienen implementada la práctica de reportar por escrito a la SSO sobre las medidas aplicadas. Como ejemplo se indica que en la SCOE se recomendó la sustitución de algunas escaleras en mal estado y esta se realizó, pero no se confeccionó el respectivo reporte.

Sobre el particular, en correo electrónico del 09-09-14 la funcionaria encargada del proceso citado, manifestó lo siguiente:

“...No, a quien se comunica es a Inventario y Centros de Costos, porque son activos muy caros y no se pueden desechar así no más...”.

MARCO REGULATORIO

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

Procedimiento “Solicitud y control para botiquines y otros implementos para la atención de emergencias”.

CAUSA

Los jefes de cuadrillas de las dependencias citadas manifestaron lo siguiente:

“La cocina de gas es provisional hasta que se instale un horno de microondas en el camión, lo cual se tiene programado para diciembre de 2014.

Se mantiene la escalera y herramientas dañadas, debido a la urgencia de atender trabajos de la cuadrilla; por tal razón el personal no ha tenido tiempo para reemplazarlos. Cabe indicar que este cambio se realizó 01-09-14, según boleta de adquisición de activo N° 123834”.

Asimismo, en los correos electrónicos emitidos el 01-09-14 y 25-09-14 por funcionarios de la SCOE, manifestaron lo siguiente:

01-09-14

“...Por la cotización de los medicamentos no en todo lado los venden, y también el tema de presupuesto. Y bueno no cuento con transporte (vehículo asignado a mi persona). Tengo que coordinar con los compañeros para uso de algún vehículo...”.

25-09-14

“...El día de hoy se rellenaron los botiquines se las cuadrillas 604-74-75-73-624. Solo faltan 3 cuellos ortopédicos...”.

Con respecto a la pértiga del vehículo N° 583, un funcionario de la SA indicó que el señor Morales se encontraba incapacitado y luego estuvo de vacaciones por lo que no ha podido gestionar la sustitución y porque el mismo posee dos pértigas más en dicha unidad.

RIESGO

Se podrían originar accidentes laborales, debido al uso de equipo en mal estado, así como limitar el suministro de primeros auxilios por no tener los medicamentos necesarios en el botiquín respectivo.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar por escrito a los funcionarios que correspondan, que a la brevedad gestionen el cambio de los equipos dañados y procedan con la reposición de los medicamentos vencidos o usados.

2) Emitir un comunicado a todas las jefaturas de las dependencias donde se realizan inspecciones de seguridad y salud ocupacional, solicitando que deben confeccionar informes relacionados con la aplicación de las oportunidades de mejora y enviarlo a la SSO. Es conveniente que se mantenga evidencia documental de las gestiones efectuadas al respecto.

3) Comunicar por escrito al jefe del Departamento Redes Eléctricas la

situación relacionada con el estado de los medicamentos de los botiquines. Asimismo, recordarles a las jefaturas y funcionarios encargados de esta actividad las responsabilidades para atender este aspecto, así como el cumplimiento de normativa creada para estos efectos.

B) INFORME TECNICO

OBSERVACION

El documento que se utiliza para realizar el *“Informe técnico: Inspecciones de seguridad ocupacional en ejecución de trabajos técnicos de campo”*, no está numerado y en algunos casos no incluye el nombre del inspector que lo preparó, datos que se consideran importantes para la identificación correspondiente.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

La jefatura de la SSO manifestó que el informe citado se confecciona en una hoja Excel y es un documento que se elaboró en forma adicional a la F-469 *“Inspección de Seguridad Ocupacional en Ejecución de trabajos técnicos de campo”*.

RIESGO

Dificultad para aplicar responsabilidades cuando se requiera, pues se limita la identificación del inspector que confeccionó el reporte respectivo.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Coordinar con Análisis Administrativo las acciones que procedan, para que el *“Informe técnico: Inspecciones de seguridad ocupacional en ejecución de trabajos técnicos de campo”* se oficialice en un plazo razonable.

2) Comunicar por escrito al encargado de la elaboración y remisión del *“Informe técnico: Inspecciones de seguridad ocupacional en ejecución de trabajos técnicos de campo”*, para que en el mismo incorpore datos como el nombre completo del inspector que realizó la supervisión.

C) REQUISITOS ACADEMICOS
OBSERVACION
<p>Según el <i>“Manual de Cargos Dirección Recursos Humanos”</i>, el <i>“Técnico de salud ocupacional”</i>, entre otros requisitos, solicita tener cuarto año aprobado de una carrera universitaria en Administración de Negocios, capacitación en Legislación Laboral en materia de Salud Ocupacional y Ley de Riesgos del Trabajo, así como tres años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.</p> <p>Sobre el particular, mediante el certificado de materias emitida por la Universidad Técnica Nacional el 09-06-14 se determinó que Fabián Corrales Q. incumple con dichos requisitos y tampoco con el tiempo de experiencia, pues ingresó a laborar a la SSO a partir de junio de 2013 según solicitud de movimiento de personal del 14-06-13, por lo que al 10-09-14 tiene 1 año y 3 meses de ejercer dicha función. Sin embargo, desempeña el puesto citado realizando inspecciones en las Áreas de Averías, Subterráneo y la Sección Control Distribución.</p> <p>Conviene indicar que dicho funcionario fue trasladado con plaza a la dependencia citada con acción de personal N° 550919 del 14-08-13.</p>

MARCO REGULATORIO
<p>Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4 Idoneidad del personal.</p> <p><i>“Manual de Cargos Dirección Recursos Humanos”.</i></p>

CAUSA
<p>En el correo electrónico del 15-05-13, la jefatura de la SSO le comunicó al jefe del Departamento de Redes Eléctricas lo siguiente:</p> <p><i>“... procedo hacerle nuevamente la presente solicitud, en esta ocasión de manera formal, con la finalidad de contar con su aval para la pasantía del señor Anthony Fabian Corrales Quesada; colaborador de la Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas.</i></p> <p><i>Como le comenté, la misma es por un periodo de tres meses y obedece a la necesidad de reforzar la gestión de prevención e inspección en SySO, durante la ejecución de los trabajos técnicos de campo con peligro eléctrico. Conocedores de los estudios que ostenta el compañero en mención y su experiencia laboral como Técnico en Líneas de Distribución, consideramos que brindará un valioso aporte en la Sec. Salud Ocupacional y en la asesoría que en materia de SySO demandan las diversas áreas técnicas de nuestra empresa...”.</i></p>

RIESGO
Se podrían realizar análisis inadecuados y omitir la identificación de situaciones que arriesgarían la vida de los funcionarios, por falta de experiencia y mayor conocimiento en temas de Seguridad y Salud Ocupacional.

RECOMENDACION
<i>(proceso de dirección)</i> Solicitar a la Sección Reclutamiento y Clasificación, un estudio que permita determinar si el nombramiento del señor Fabián Corrales Q. en el cargo citado está acorde con lo que establece el “Manual de Cargos Dirección Recursos Humanos”. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2.1.5.2 Nota 1001-0289 enviada el 08 de diciembre

ASUNTO: declaración jurada de bienes

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos referidos a la presentación de la declaración jurada de la situación patrimonial de los funcionarios de la CNFL obligados a cumplir este requisito, así como la efectividad de los controles establecidos por la dependencia para atender este proceso.

RESULTADOS

A) DECLARACION JURADA DE BIENES
OBSERVACION
Mediante la revisión de los registros que mantiene la encargada de esta actividad en la Dirección Recursos Humanos (en adelante Encargada) y correos electrónicos recibidos por parte de la Contraloría General de la República, se determinó el incumplimiento del plazo de ocho días hábiles para informar lo siguiente: <i>“...el nombre, las calidades y el domicilio exacto de los servidores que ocupan cargos que exijan presentar la declaración de la situación patrimonial, con la indicación de la fecha en que iniciaron sus funciones; también deberá informar por escrito al funcionario sobre su deber de cumplir con esa declaración.</i> <i>Dentro de igual plazo, deberá informar la fecha en que, por cualquier circunstancia,</i>

los servidores obligados a declarar concluyan su relación de servicio, o bien, sobre cualquier otra circunstancia que afecte el cumplimiento de la obligación de declarar la situación patrimonial...”.

En el anexo N° 1 de este informe se detallan los casos que incumplieron con el requisito citado anteriormente.

MARCO REGULATORIO

Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública: Artículo 28 (Deber de informar sobre funcionarios sujetos a la declaración jurada).

CAUSA

En correo electrónico del 11-11-14, la Encargada le manifestó al auditor que realizó este estudio lo siguiente:

"...la mayoría de estos atrasos, como ustedes pueden comprobar, se presentan en el segundo y tercer trimestre del presente año, ya que se me cambió de funciones durante ese período para atender temporalmente labores de coordinación administrativa en los Consultorios Médicos, sin que se me sustituyera en el proceso de Declaraciones Juradas de Bienes a nivel de la Dirección de Recursos Humanos como enlace ante la CGR. De ahí que una vez que finalizara las labores en los Consultorios, de forma inmediata procedí a actualizar tanto el proceso ante la CGR, como la base de datos y el registro dentro del SIRH, forma de trabajar desde el 2012 en que siempre he mantenido este proceso ante la CGR..."

RIESGO

Posible aplicación de las medidas legales correspondientes, pues la desobediencia de esta obligación será considerada falta grave, sancionable de acuerdo con el régimen interno.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Implementar los controles correspondientes para que en lo sucesivo cuando se realicen sustituciones de la Encargada, se responsabilice a algún funcionario de darle continuidad a este proceso, para así evitar situaciones como las detalladas en esta observación.

2.1.5.3 Nota 1001-0297 enviada el 12 de diciembre

ASUNTO: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con las capacitaciones virtuales (modalidad shift); el financiamiento de estudios superiores (licenciaturas y maestrías); el contrato que regula los compromisos adquiridos por los funcionarios becados; el bachillerato por madurez; los planes y programas de capacitación; la presentación y archivo de los certificados de capacitación; la rotación de labores en la Sección Capacitación (en adelante SC); los mecanismos de control para que el funcionario cesante cancele las deudas por estudios; el cumplimiento de funciones por parte de la jefatura de la SC, así como la actualización del <i>"Reglamento del Sistema de incentivo para empleados de la CNFL que realizan estudios"</i> .

RESULTADOS

A) CAPACITACION VIRTUAL

OBSERVACION

Mediante la revisión de la modalidad de capacitaciones virtuales (en adelante Shift), implementada por la Sección Capacitación (en adelante SC) para suministrar adiestramiento a los funcionarios de la CNFL y contribuir al cierre de brechas, se determinó lo siguiente:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">a) Se carece de normativa para regular los principales aspectos que se desarrollan en este proceso.b) No se tiene la práctica de firmar un documento donde se pacten las obligaciones y responsabilidades de las partes interesadas.c) La información que respalda los procesos llevados a cabo no es confiable, pues a solicitud de la Auditora la SC le suministró un listado de 23 empleados que habían matriculado el curso de electricidad básica y tres días después se recibió correo electrónico del 12-09-14 donde se indica que lo iban a recibir ocho y posteriormente se comprobó que solo cuatro lo aprobaron. Conviene señalar que el personal que perdió el curso no tiene que reintegrar el dinero, por el contrario se incluye en una lista de espera con el fin de que lo vuelvan a recibir a pesar de que el costo por cada funcionario en algunos casos asciende a más de ₡166 mil.d) Se observó que el "Curso en Línea" no se llevó a cabo en la modalidad Shift, según lo establecido en el plan anual de la SC para estos efectos y en su lugar se realizó como capacitación Interna técnica. Este aspecto evidencia que no existe una adecuada planificación para la ejecución de estos cursos y |
|---|

replantear los avances en este proceso por parte de la dependencia.

e) No se dispone de un cronograma de los cursos que se imparten anualmente, de tal forma que la Administración pueda determinar los porcentajes de avance y el cumplimiento de lo programado con lo ejecutado.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, punto e. Documentación; 4.4 Exigencias de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSAS

En correos electrónicos del 12-09-14 y 17-09-14, funcionarios de la SC le manifestaron a la auditora encargada de la evaluación (en adelante Auditora) lo siguiente:

12-09-14

"La lista es de las personas que se matricularon, de los cuales 8 de ellos lo concluyeron, según el registro que me entregó Mauricio Céspedes. Aquellos que no finalizaron, se encuentran en lista de espera para que al finalizar el cierre de brecha, se vuelvan a incluir.

Este grupo fue una prueba para posteriormente realizar ajustes necesarios, y valorar la respuesta de los funcionarios ante un curso de esta modalidad. Y no se les entregó certificado de participación, se llevan los registros de las personas que ingresan y aprueban".

17-09-14

"...

- *Los funcionarios que son matriculados en el curso provienen de una base del SGI y los mismos son suministrados por la sección para que realice matrícula y seguimiento.*
- *No tengo claro lo del plan de capacitación ya que esa información no la he manejado hasta el momento.*
- *Para la herramienta Shift no se tiene una normativa de si alguien no pasa el curso, simplemente se coloca en fila para de nuevo retomarlo cuando se abarca todo el grupo.*
- *Para el control de asistencia presenciales, tengo los registros de asistencia en los cuales he impartido o coordinado las capacitaciones (esto se puede verificar ya que en años anteriores compañeros me han solicitado la información y con gusto se la he proporcionado sin ningún problema.*
- *También te comente que durante el año 2013 no impartí cursos presenciales ya que me encontraba con la herramienta Shift (realizando instructivos, cuentos y*

otros manuales para el portal empresarial).

- Los registros que tenemos en los diferentes cursos virtuales provienen de Moodle que es una página educativa que se encuentra en la Intranet, de ahí he sacado toda la información que te han suministrado.
- La construcción de los cursos se ha venido realizando según la brecha que se desea cerrar, por lo que si existen más compañeros en un tema específico se diseña en Shift.
- El 90% de los cursos han sido creaciones mías, por lo que el proceso de diseño, implementación, grabación de audios, matrícula, exámenes, seguimiento de aprobación o asistencia, lo he llevado junto con los otros proyectos asignados (acreditación por el INA, para impartir cursos, coordinación de líneas energizadas, etc.)”.

RIESGO

Invertir recursos en la realización de procesos que no están suministrando valor agregado, para que la Administración cumpla con los objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con Análisis Administrativo (en adelante AA) la confección de un procedimiento que comprenda los pormenores que se deben cumplir para ejecutar las capacitaciones virtuales. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente definir las obligaciones y responsabilidades de las partes interesadas. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para lograr que este documento sea aprobado en un plazo razonable.

2) Implementar los controles necesarios para garantizar que la información suministrada por la SC relacionada con la modalidad Shift, sea confiable, oportuna y de utilidad, para lo cual deben mantener evidencia de las medidas aplicadas.

3) Confeccionar un cronograma anual de actividades que incluya lo relacionado con las capacitaciones virtuales, de tal manera que la Administración pueda aplicar el respectivo seguimiento para comprobar el avance y su cumplimiento.

B) FINANCIAMIENTO DE ESTUDIOS

OBSERVACION

En relación con el financiamiento que se otorga a los funcionarios para que realicen estudios superiores, los cuales se tramitan mediante la “Solicitud para

el financiamiento de estudios” (F-661), se determinó lo siguiente:

a) La SC mantiene una lista de espera de 117 funcionarios que desde el 2008 han solicitado dicho beneficio y no ha sido aprobado porque la GG argumentaba que no existía contenido presupuestario. Sin embargo, a Elizabeth Gutiérrez Ch. la Administración le pagó en el 2010 la Licenciatura en Banca y Finanzas y posteriormente en el 2013, le aprobó estudios en Contaduría Pública. Sobre el particular, es conveniente mencionar en correo electrónico del 30-09-14, la jefatura de la SC (en adelante Jefatura) le comunicó a la Auditora lo siguiente:

“Como política de la CNFL, se le financia carrera universitaria solo a una persona ya que los recursos son limitados, así mismo, solo en caso muy pero muy calificado que solicite Gerencia se le daría un segundo financiamiento a alguien. Pero la directriz es solo una carrera financiada por persona”.

b) En los últimos seis años solo la Gerencia General (en adelante GG) aprobaba estudios superiores por recomendaciones de dependencias como la Dirección Ambiental, Recursos Humanos y un caso recomendado por el SITET. Esta situación limitó a la SC tomar medidas para mejorar este proceso.

c) Se aprobaron financiamientos sin realizar previamente un análisis que justifique el valor agregado que podría recibir la empresa al becar a sus funcionarios en diferentes profesiones.

d) El archivo de las F-661 en la SC se mantiene desactualizado, pues se observó que algunos de estos documentos corresponden al 2008, es decir tienen una antigüedad de aproximadamente siete años lo que evidencia que los funcionarios que las enviaron podrían no necesitar el respectivo financiamiento.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión Constante; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

Reglamento del Sistema de Incentivos para empleados de C.N.F.L. que realizan estudios superiores, Artículo 4).

CAUSA

En correos electrónicos del 02-09-14, 03-09-14 y 30-09-14, funcionarios de la SC y Jefatura le manifestaron a la Auditora lo siguiente:

02-09-14 (funcionario de la SC)

"...Por disposiciones Gerenciales se aprobaban las solicitudes que tenían el visto bueno explícito de Gerencia, con respecto a las demás solicitudes se nos explicó por parte de gerencia de manera verbal, que no se les daba tramite por restricciones presupuestaria..."

03-09-14 (funcionario de la SC)

"...Nosotros mantenemos todas las solicitudes, ya que todos los años solicitamos el visto bueno de Gerencia para ejecutar el financiamiento (hasta el 2013), ya que lo manejamos por orden de ingreso, para finales del 2014, realizaremos una filtración de solicitudes para determinar las que se encuentren vigentes..."

30-09-14 (Jefatura)

"...Adjunto la solicitud del caso en cuestión, donde se indica la justificación de Don Fredy y el visto bueno de gerencia..."

RIESGO

Invertir recursos en actividades que no son de prioridad para los intereses de la empresa.

Toma de decisiones inapropiadas por mantener información desactualizada en los archivos correspondientes.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Efectuar un análisis de las solicitudes pendientes de aprobación de los formularios F-661, para determinar si son de interés para la CNFL; asimismo, valorar, en lo sucesivo, el financiamiento de solamente una carrera por funcionario.

2) Eliminar la práctica de la GG de aprobar solicitudes por financiamiento de estudios sin cumplir con lo estipulado en la normativa vigente.

3) Establecer la práctica de que antes de aprobar un determinado financiamiento para realizar estudios superiores, se analice los posibles beneficios que la empresa puede recibir por parte de los funcionarios que lo reciben.

(proceso de control)

4) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que realicen un análisis que le permita a la SC determinar las F-661 que no se requieren, de tal forma que en el archivo correspondiente se mantengan

únicamente los documentos vigentes.

5) Implementar los mecanismos de control correspondientes, para evitar que en lo sucesivo se presenten situaciones similares relacionadas con el financiamiento de estudios.

C) FINANCIAMIENTO DE MAESTRIAS

La SC no dispone de mecanismos para controlar los aspectos relacionados con la aprobación de solicitudes de financiamiento de estudios para maestrías y para medir los requerimientos que la empresa necesita a dicho nivel para el desarrollo de sus funciones, así como para regular los cursos de capacitación internacional.

Conviene señalar que la GG aprobaba y asignaba directamente este tipo de capacitación, omitiendo el criterio de la SC.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 22-08-14, la Jefatura le comunicó a la Auditora lo siguiente:

"Las capacitaciones internacionales no son parte de la sección, por lo que eso le corresponde a gerencia, con respecto a las maestrías si gusta visitarnos, ya que en cada expediente tenemos la firma del Exgerente Pablo Cob aprobando cada caso".

RIESGO

El personal podría no considerar todos los pormenores para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en el caso que se requieran.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con AA la confección de los procedimientos que comprendan los pormenores que se deben cumplir para regular los financiamientos de maestrías, así como la capacitación internacional. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente definir las obligaciones, necesidades y responsabilidades de las partes interesadas. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para lograr que estos documentos sean aprobados en un plazo razonable.

(proceso de dirección)

2) Eliminar la práctica de que la GG sea la que apruebe las capacitaciones internacionales y maestrías, sin considerar el criterio de la SC.

D) CONTRATO PARA MAESTRIAS

Para el financiamiento de maestrías a funcionarios de la CNFL, se firma un contrato beca (en adelante Contrato) que especifica algunos compromisos por parte del becado. Sin embargo, se considera que el Contrato no regula en forma adecuada este proceso por las siguientes razones:

a) Se exige a los funcionarios de presentar las notas cada vez que termine un período, pues únicamente cumplen con este requisito cuando tienen que efectuar trámites personales o el encargado de la dependencia se lo solicita.

b) La GG es la encargada de aprobar directamente los Contratos, sin que se considere el criterio de la SC.

c) No se realizó de inmediato el cobro de $\phi 148.940,00$ a Yuliana Badilla V. que decidió no continuar con la maestría y que la empresa había pagado a la respectiva institución, aspecto que incumple con lo establecido en el Contrato. Sobre este caso, conviene mencionar que la Jefatura aprobó un plazo de cuatro meses para que realice la respectiva devolución, cuando lo correcto debió haber sido 15 días.

d) La SC no mantiene la práctica de verificar si el dinero desembolsado al empleado para cancelar las materias realmente se llevó a cabo, pues no existe un control cruzado con las Universidades que permita comprobar este proceso.

e) La funcionaria Yuni Jiménez L. ocupa el puesto de Profesional 2 en la Dirección Distribución y se desempeña como gestora del SGI. Sin embargo, actualmente se le están financiando una Maestría en Salud Ocupacional, la cual no tiene ninguna relación con las funciones que realiza. Esta situación podría evidenciar que la SC no mantiene establecida una planificación que respalde las concesiones de este beneficio.

f) Existen funcionarios que actualmente están cursando maestrías y no han firmado el Contrato incumpliendo con lo establecido en la respectiva normativa. Por ejemplo se cita el caso de Ronald Vásquez G.

g) Se presentan casos de funcionarios que iniciaron sus estudios desde el

2006 y aún al 2014 no los han concluido. Es conveniente indicar que el Contrato establece que el financiamiento tendrá una duración de veinticuatro meses. Como ejemplo de esta situación se citan los casos de Alfonso Valverde M. y Katty Villar B.

h) En el 2008 Alfonso Valverde M. no informó a la SC la suspensión de sus estudios; en el 2011 se le presentó una situación similar en la cual la SC le estableció como plazo para graduarse hasta el 2012. Nuevamente el funcionario incumplió y en el 2014 la Jefatura le volvió a autorizar otra ampliación para que continuara estudiando. Esta situación podría evidenciar la falta de reforzar controles para cumplir con lo establecido en el Contrato.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, Punto e. Documentación; 4.5.1 Supervisión constante.

Contrato Beca

CAUSA

En correo electrónico del 31-07-14, la Jefatura manifestó a la Auditora lo siguiente:

"...actualmente no existe un reglamento propio para maestrías, sin embargo se utiliza un contrato Beca que se estipula claramente los derechos y deberes del becado".

RIESGO

Invertir recursos en actividades que no son prioritarios para los intereses de la empresa, así como la realización de procesos que no están suministrando valor agregado para que la Administración cumpla con los objetivos propuestos.

Pérdidas económicas para la CNFL, por no gestionar cobros oportunamente.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con AA la revisión de todos los puntos establecidos en el Contrato; de tal manera que el mismo sea actualizado con base en los procesos que se realizan actualmente y que considere como mínimo el control de las situaciones relacionadas con las maestrías.

2) Proceder a corregir con base en lo establecido en el Contrato Beca, las

situaciones señaladas en los puntos c), e), f) y g).

(proceso de dirección)

3) Revisar en forma general todos los Contratos por concepto de financiamiento de maestrías que mantienen suscritos con los funcionarios, para determinar situaciones relacionadas con el cumplimiento de esta actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

4) Efectuar un estudio de los financiamientos de las maestrías que actualmente están en proceso, para asegurarse que son de interés para la CNFL. En los casos que se considere que no se cumple con dicho objetivo, aplicar las medidas que correspondan.

E) BACHILLERATO POR MADUREZ

En el proceso de capacitación de Bachillerato por Madurez implementado por la SC, se determinó lo siguiente:

a) La Administración no aportó evidencia sobre la disposición de normativa para regular los principales aspectos requeridos para desarrollar la actividad mencionada, pues se observó que no se mantiene implementada la práctica de firmar un documento donde se estipulen las obligaciones y responsabilidades de las partes interesadas y a los funcionarios que reprueban materias no se les cobran.

b) Se carece de índices de gestión que permita conocer los resultados del programa, como por ejemplo la cantidad de materias ganadas y reprobadas, los costos, tiempo real laboral invertido y su aprovechamiento, entre otros.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, Punto e. Documentación; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

En correo electrónico del 12-09-14, una funcionaria de la SC le comunicó a la Auditora lo siguiente:

"Es importante aclarar que este programa consta en matricular dos materias como máximo, en caso de perder ambas materias queda fuera del programa automáticamente y si pierde una o gana ambas, el estudiante continúa".

RIESGO

El personal podría no considerar todos los pormenores para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en el caso que se requieran.

Pérdidas económicas por no gestionar cobros oportunamente.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con AA la confección del procedimiento que comprenda los pormenores que deben cumplirse para regular el proceso de capacitación de Bachillerato por Madurez. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente definir las obligaciones, necesidades y responsabilidades de las partes interesadas. Asimismo, aplicar el seguimiento requerido para lograr que este documento sea aprobado en un plazo razonable.

2) Confeccionar índices de gestión que muestren información relacionada con la cantidad de materias aprobadas y reprobadas por los funcionarios que recibieron este beneficio, como por ejemplo costos, tiempo real laboral invertido y su aprovechamiento, entre otros aspectos.

F) PROGRAMAS DE CAPACITACION

La SC no suministró evidencia de haber confeccionado planes y programas de capacitación para cubrir los distintos puestos que requieren profesionales para desempeñarlos, así como para los cierres de brechas y el aseguramiento de la competitividad en el mercado eléctrico nacional e internacional.

MARCO REGULATORIO

Manual de cargos Dirección Recursos Humanos, jefatura de Sección Capacitación.

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

CAUSA

En correos electrónicos del 05-09-14 y 18-09-14, la Jefatura de la SC le manifestó a la Auditora lo siguiente:

05-09-14

"Dicha información se desprende del manual de puestos institucional y por las

razones que te había expuesto, te informo que estamos a la espera de la actualización del mismo".

18-09-14

"El cierre de brechas del SGI se creó con el fin de que los funcionarios que pertenecen al sistema integrado, tengan el conocimiento de las diferentes normas de Calidad.

Con respecto a los funcionarios en general, no existe un cierre de brecha estructurado, ya que el manual de puestos no se encuentra en funcionamiento en este momento, por lo que es un insumo fundamental para realizar el levantamiento de dicha brecha...".

RIESGO

Podría limitar la asignación de profesionales en las dependencias respectivas y pérdida de recursos financieros para la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Elaborar planes de capacitación anuales que cubran las necesidades de profesionales, así como los programas para el cierre de brechas en las diferentes dependencias de la CNFL, para lo cual es conveniente asegurar la satisfacción de estándares relacionados con el diseño, calidad y su pertinencia.

2) Planificar la capacitación para satisfacer progresivamente las necesidades determinadas en el diagnóstico efectuado en el cierre de brechas, según los respectivos programas elaborados para cumplir con esta actividad.

G) ARCHIVO DE CERTIFICADOS

OBSERVACION

Se determinó que la Sección Capacitación (en adelante SC) no mantiene implementada la práctica de archivar en los expedientes respectivos, la fotocopia de los certificados obtenidos por los funcionarios que participaron en los diferentes cursos que tramitó dicha dependencia durante el 2014. Tampoco fue posible verificar que se estén incluyendo en el Sistema Integrado de Recursos Humanos (en adelante SIRH), pues se solicitó un listado de títulos y en el mismo no estaba incluidos algunos que correspondían a capacitaciones impartidas en el año citado. En relación con este aspecto, la Administración no aportó evidencia que permitiera comprobar que se dispone de controles para detectar oportunamente este tipo de situaciones, tal y como lo establece la normativa vigente. Como ejemplo de estos casos se menciona a Belda

Romero D. y Luis Vargas B.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4 Exigencias de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA

En correo electrónico del 17-09-14, la Jefatura le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"Cuando un funcionario asiste a una capacitación externa, posterior a dicha actividad le enviamos un correo solicitando la copia escaneada del título y que nos complete una fórmula de evaluación del curso (actualmente estamos es proceso de normalización de dicho documento).

Si el compañero no envía lo solicitado, insistimos hasta que haga efectivo el pedido".

La SC carece de controles para hacer cumplir lo indicado en el correo electrónico citado.

RIESGO

No disponer de información oportuna para la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones por escrito al funcionario correspondiente, para que efectúe una revisión y determine los empleados que han recibido capacitaciones cuyos certificados no han sido incluidos en los respectivos expedientes, ni en el sistema SIRH para que de esta forma se proceda a incorporarlos.

2) Implementar controles para garantizar que los certificados obtenidos por los funcionarios en la asistencia de capacitación se custodien en los archivos respectivos y que esta labor se realice periódicamente, así como evidenciar por escrito las acciones llevadas a cabo.

H) CERTIFICADOS DE PARTICIPACION

OBSERVACION

Las funcionarias Melissa Monge P. y Laura Montero R. no presentaron el certificado de participación en la Cumbre de Líderes del Pacto Global de las Naciones Unidas, aspecto que incumple con la normativa vigente elaborada para estos efectos. Esta información se requiere para comprobar si el

trabajador asistió a la actividad, medir el avance del programa de capacitación del periodo, conocer la opinión de la calidad del adiestramiento recibido y su aprovechamiento.

MARCO REGULATORIO

F-173 "Solicitud de Capacitación Externa".
Procedimiento "Trámite de Solicitud de Capacitación Externa" punto 6.19.

CAUSA

En correo electrónico del 22-08-14, la Jefatura le comunicó a la Auditora lo siguiente:

"Las capacitaciones internacionales no son parte de la sección, por lo que eso le corresponde a gerencia...".

RIESGO

Pérdidas económicas para la CNFL por no gestionar oportunamente cobros, cuando estos procedan. Además, podría limitar la mejora de los procesos al no disponer de información de las actividades realizadas.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Enviar un memorando general a todas las jefaturas de las dependencias recordándoles que para efectos de cumplir con lo estipulado en la normativa vigente, los funcionarios que participan en actividades de capacitación deben remitir copia del certificado a la SC.

2) Establecer un mecanismo de control que le permita a la SC determinar oportunamente los funcionarios que incumplen la disposición de enviar la copia del certificado del curso, con el propósito de que se realicen las gestiones para obtenerlo y que el mismo forme parte del expediente respectivo.

3) Determinar las razones por las cuales las Melissa Monge P. y Laura Montero R. no cumplieron con el requisito que estipula la normativa vigente. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

I) REGLAMENTO DE ESTUDIOS

El "Reglamento del Sistema de incentivo para empleados de la CNFL que realizan estudios" no se actualiza desde octubre de 1992. Sobre el particular, se observó que existe una propuesta de reforma desde el 2007 que a la fecha

no ha sido tramitada.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 01-10-14, la Jefatura le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"Si tenemos una propuesta, en la antigua administración nunca se dio respuesta a otras iniciativas de la Dirección, por lo que no se dio el espacio a la modificación. Actualmente estamos dándole una revisión final al borrador adjunto para enviarla a la nueva administración".

RIESGO

El personal podría no considerar todos los pormenores para desempeñar eficientemente las labores asignadas, así como la dificultad de establecer responsabilidades en el caso que se requieran.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que retome la propuesta para actualizar el "Reglamento del sistema de incentivos para empleados de la C.N.F.L. S.A. que realizan estudios superiores". Asimismo, aplicar el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer de ese documento en un plazo razonable, para lo cual es necesario mantener evidencia de las acciones realizadas.

J) ROTACION DE LABORES

Se determinó que la SC no aplica la rotación de labores entre los funcionarios que realizan trabajos afines, aspecto que se considera inconveniente desde el punto de vista de control interno, pues no se está cumpliendo con lo que establece en la normativa para estos efectos. Como ejemplo se cita el caso de Giuseppe Motta A. que tiene 20 años de ejecutar el proceso relacionado con el financiamiento de estudios superiores.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.5.4 Rotación de Labores.

CAUSA

En correo electrónico del 08-10-14, la Jefatura le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"Con respecto a estudios superiores, ellos son los encargados, por si existen vacaciones o incapacidades, por supuesto Don José tiene mayor experiencia. Con respecto a las rotaciones si existe, sin embargo cuando las funciones y competencia de los colaboradores lo permita, ya que no todos pueden impartir cursos de determinados temas, ni todos pueden diseñar por ejemplo".

..."Desde que ingrese a la sección Don José maneja el proceso, aproximadamente hace 8 años, sin embargo me indica que hace 20 trabaja en estudios superiores. De hecho en el momento que ingrese le asigne a Roxana también los casos de estudios superiores para que otra persona maneje el proceso".

RIESGO

Propicia el conformismo del personal, no existen propuestas de mejoras a los procesos y la empresa podría verse limitada para aumentar la capacidad de los trabajadores para ocupar diferentes puestos.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Analizar la conveniencia de rotar en los puestos que lo permitan, a los funcionarios que tienen suficiente antigüedad de desempeñar un mismo cargo, de tal forma que se cumpla con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, es necesario mantener evidencia de las acciones realizadas.

K) FUNCIONES DE LA JEFATURA

OBSERVACION

El Manual de Cargos Dirección Recursos Humanos (en adelante Manual), establece que la Jefatura entre algunas de sus funciones debe efectuar lo siguiente:

"...Evaluar las solicitudes de beca planteadas por los (las) trabajadores (as), quienes desean realizar estudios superiores.

Elaborar los distintos planes de capacitación respondiendo a las necesidades de las diferentes dependencias de la CNFL, involucrando a las jefaturas.

Desarrollar instrumentos para evaluar en forma periódica la calidad y el impacto de la capacitación, con el propósito de mejorar los resultados de los planes y actividades alineadas, con los objetivos y metas estratégicos de la CNFL.

Coordinar y administrar los programas específicos de acuerdo con los objetivos establecidos en los planes de capacitación, así como realizar las acciones de seguimiento de los mismos.

Diseñar, gestionar y evaluar estrategias de relaciones interinstitucionales con el propósito de responder a los objetivos y necesidades de los distintos planes de capacitación en la CNFL.

Comunicar y difundir las actividades de capacitación disponibles y analizar la pertinencia de los perfiles de los puestos, para acceder a las mismas.

Coordinar el desarrollo de los procesos administrativos vinculados con los planes de capacitación.

Controlar la inclusión de los certificados que presentan los (las) trabajadores (as) en la Sección Capacitación en el sistema de información vigente...”.

Sobre las actividades mencionadas, se determinó que la SC no las realiza.

También es conveniente señalar que para desempeñar el cargo mencionado, el Manual en el apartado de “requisitos” indica que debe cumplirse con seis años en labores profesionales relacionadas con el puesto y tres años de experiencia en supervisión de personal. Sin embargo, con la acción de personal N° 270573 del 01-01-08 a Orlando Hernández C. se asciende en forma fija como jefe de la SC y anteriormente estaba nombrado como Profesional Area Administrativa 4, aspecto que podría evidenciar incumplimiento de esas condiciones.

MARCO REGULATORIO

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

Manual de Cargos de la Dirección de Recursos Humanos.

CAUSA

En correo electrónico del 15-10-14, la jefatura del Departamento de Desarrollo Humano le manifestó a la Auditora lo siguiente:

“...En relación con las solicitudes de beca, por orden de la Administración Superior eran aprobadas solamente aquellas solicitudes que tenían el visto bueno de Gerencia.

Se lleva un control de las personas que ingresan al SGI con el fin de cerrar la brecha

en relación con las capacitaciones que se requieren para pertenecer al SGI. Igualmente, de manera periódica, se les envía a las jefaturas la cartera de cursos internos que imparte la CNFL para satisfacer necesidades de capacitación. Así también, si alguna jefatura solicita alguna capacitación de manera urgente, se colabora con la logística del curso a fin de responder a las necesidades de capacitación de manera oportuna.

Todas las capacitaciones se evalúan mediante la F-191. En relación con la capacitación interna, se utiliza la F-191 y con base en ésta, se toman las acciones y se realizan los cambios para mejorar las futuras capacitaciones. Por ejemplo, si la población estudiantil hace alguna recomendación o solicita la incorporación de algún tema específico, el personal docente lo incorpora en la próxima capacitación. Así mismo hay una evaluación en línea para los conocimientos adquiridos en el SGI, donde se comprueba el conocimiento del Sistema Integrado.

Es importante anotar que de acuerdo con los diferentes programas de capacitación (cursos externos e internos, Bachillerato por madurez, INA, ICE entre otros) se les da seguimiento mediante mensajes de correo electrónico (invitación al curso), también desarrolla los planes de capacitación del SGI donde se desarrollan las habilidades de todos los que pertenecen al sistema, Controles de asistencia (F-190), Evaluaciones de las capacitaciones (F-191) y Resumen de evaluaciones de capacitación (mediante la F-193, en relación con la capacitación interna) y supervisión de la Jefatura de Sección Capacitación en el proceso.

Debido a las diferentes necesidades de capacitación del personal de la empresa, se desarrollan relaciones interinstitucionales con el INA (donde se han certificado instructores de la compañía para brindar cursos certificados del INA en aspectos técnicos y de paquetes ofimáticos) o el ICE (donde se ha tenido un flujo constante de compañeros Técnicos a la escuela de linieros del ICE donde perfeccionan sus técnicas de trabajo) , a fin de coordinar capacitaciones tanto para el personal administrativo como técnico de la CNFL. Este tipo de capacitaciones le permite al personal actualizar sus conocimientos y desarrollar sus competencias para realizar sus tareas de una manera más efectiva y así, responder de forma expedita a los objetivos de los planes de capacitación de la CNFL.

En relación con las solicitudes de necesidades de capacitación, se contacta a las jefaturas mediante mensajes de correos electrónicos. En la actualidad, la coordinación de necesidades de capacitación está en proceso y se lleva a cabo a través de herramientas para recopilar información sobre las necesidades de capacitación, a solicitud de la Administración superior para la Dirección Comercial. Además, se colabora con la logística de un diagnóstico de necesidades de capacitación solicitado por la Dirección de Tecnologías de Información.

Cabe agregar que una vez terminada la capacitación tanto externa como interna, se realiza la inclusión de los certificados del personal participante en el SIRH.

También en este momento la jefatura de la sección está participando en la comisión del nuevo manual de puestos de la CNFL, ya que esta pronto a salir con nuevos perfiles y puestos, por lo que se necesita de su conocimiento en aspectos de formación y actualización.

Con respecto al nombramiento del Lic. Hernández, él ingreso desde el 2002 a la Compañía como asistente del Jefe de Departamento de Desarrollo Humano, a dicho Departamento pertenece la Sección Capacitación, así mismo aclaro que el señor Hernández antes de ingresar a la CNFL fue el encargado de la oficina de Desarrollo Profesional en el Colegio Profesional de Ciencias Económicas de Costa Rica donde se encargaba de realizar toda la capacitación a los profesionales del país, así mismo en esa etapa el CPCECR organizo un congreso internacional donde El señor Hernández fue parte importante de la organización. Así mismo el nombramiento del Lic. Hernández por parte de la Gerencia General se dio de acuerdo a sus potestades discrecionales según, art. 114 de la Convención Colectiva de Trabajo...”.

No obstante, se solicitó evidencia que permitiera comprobar lo indicado en dicho correo electrónico y la Jefatura no la aportó.

RIESGO

Toma de decisiones inadecuadas que podrían influir en el desarrollo organizacional de la dependencia donde labora y afectar el patrimonio, así como la imagen de la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar por escrito a la Sección Reclutamiento y Clasificación, un estudio que permita determinar si el nombramiento de Orlando Hernández C. está acorde con lo que establece el Manual. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Establecer con base en las funciones detalladas en el Manual, si Orlando Hernández C. está cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades. De acuerdo con los resultados, aplicar las medidas que correspondan.

L) CANCELACION DE DEUDAS

OBSERVACION

Se determinó que la Sección Trámite y Nómina (en adelante STN) no dispone de mecanismos de control para determinar que los empleados cesantes que estaban estudiando con financiamiento de la empresa, cancelen las deudas al efectuarle la liquidación correspondiente.

MARCO REGULATORIO
Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, punto c.; 4.5.1 Supervisión constante.
Guía de usuario para el cálculo de la liquidación de derechos.

CAUSA
En correo electrónico del 08-10-14, un funcionario de la STN le manifestó a la Auditora lo siguiente:
<i>"...en este momento, no existe ningún control cruzado para el cobro de obligaciones por estudios".</i>

RIESGO
Pérdidas económicas por no gestionar cobros oportunamente.

RECOMENDACION
<i>(proceso de control)</i> Implementar los controles que consideren convenientes, para determinar si los funcionarios cesantes mantienen deudas por financiamiento de estudios con la CNFL. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2.1.6 AREA EGRESOS

2.1.6.1 Nota 1001-0058 enviada el 03 de marzo de 2015

ASUNTO: desarrollar campañas y acciones publicitarias

DIRIGIDO: Comunicación Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
Asuntos relacionados con la preparación de indicadores de gestión para incorporarlos en los informes de rendición de cuentas; la actualización del procedimiento denominado <i>"Publicación de suspensiones de servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita"</i> ; la preparación del informe mensual de la publicidad en prensa escrita; la planificación de las campañas publicitarias que implementó el Departamento Prensa y Relaciones Públicas (DPRP) durante el 2014; la confección de contratos radiales con los

proveedores de este servicio; la elaboración de encuestas de opinión relacionadas con las campañas publicitarias, así como la elaboración de planes de tratamiento para administrar el riesgo “Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido”.

RESULTADOS

A) INDICADORES DE GESTION

OBSERVACION

Se determinó que el Departamento Prensa y Relaciones Públicas (en adelante DPRP) no prepara informes de rendición de cuentas que incluyan indicadores de las gestiones realizadas, aspecto que podría permitir a la Administración utilizarlos como retroalimentación para mejorar los respectivos procesos de esta dependencia. Por ejemplo se pueden citar la cantidad de campañas ejecutadas, la cobertura de las mismas, así como el porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestaria.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional y 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

En correo electrónico del 20-10-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la auditora que realizó el estudio (en adelante Auditora) lo siguiente:

"Nosotros realizábamos informes anuales de gestión pero después se nos instruyó que no los remitiéramos más sólo a solicitud de la Gerencia General o el Consejo de Administración. Sí mantenemos los informes mensuales de Monitoreo de Prensa que incluyen análisis e indicadores de gestión de imagen".

RIESGOS

Dificultad para disponer de criterios objetivos que contribuyan a supervisar el resultado de los servicios y procesos que se atienden en esta dependencia, la evaluación del desempeño y la medición de la calidad de los servicios ofrecidos.

Dificultad para determinar el cumplimiento de los objetivos planteados, la distribución de tareas y la asignación de responsabilidades.

Tomar decisiones inadecuadas y no oportunas por desconocimiento del detalle de las actividades y la distribución de los recursos utilizados.

Dificultad para efectuar el seguimiento de la gestión llevada a cabo por los funcionarios correspondientes y determinar si las labores se ejecutan en forma eficiente.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Elaborar informes que comprendan indicadores referidos a la gestión que realiza el DPRP. Es conveniente definir los criterios que serán aplicados, a cuales instancias serán remitidos y la periodicidad con que se debe preparar este documento.

B) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACION

El procedimiento denominado "*Publicación de suspensiones de servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita*" (en adelante Procedimiento) se mantiene el proceso de revisión por parte del DPRP, debido a que el mismo no se realiza desde el 07-08-08.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSAS

En correo electrónico del 01-12-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"Atendiendo una solicitud de Análisis Administrativo, los procedimientos se actualizarán en forma individual. De momento estamos trabajando el de la Contratación de medios radiales y Tv para difusión de pauta informativa /publicitaria, que esperamos terminar en lo que resta del 2014. El procedimiento a que Usted hace referencia podría estar para el primer trimestre del 2015".

RIESGO

No aplicar todos los pormenores que debe considerar el personal para desempeñar eficientemente las labores asignadas.

Dificultad de establecer responsabilidades en casos que no estén definidas algunas de las funciones que deben ser atendidas por los trabajadores.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento "Publicaciones de suspensión del servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita " sea actualizado y aprobado en un plazo razonable. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

C) PREPARACION DE INFORMES

Se determinó que el DPRP no confecciona el informe mensual de la publicidad en prensa escrita, el cual debe contener datos como el número de orden de servicio, descripción, tamaño, tintas, fecha de publicación y monto cancelado.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante.

Procedimiento *"Publicaciones de suspensión del servicios eléctricos y otros similares en la prensa escrita"*: punto 6.15.

CAUSA

En correo electrónico del 31-10-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"No preparamos ningún tipo de informe de las suspensiones publicadas pero se cuenta con el respaldo de los Siacos Rápidos elaborados, los documentos digitales de los diseños enviados por La Nación y Diario Extra y el archivo físico de la publicación de las suspensiones en ambos diarios".

RIESGO

No disponer de información que apoye la toma de decisiones de la Administración, ante la posibilidad de no tener datos disponibles por omisión, despido o incapacidades del personal responsable de la actividad mencionada.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito a quién corresponda, para que cumpla con lo establecido en la normativa vigente relacionada con la preparación de informes mensuales de la publicidad en la prensa escrita. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

D) CAMPAÑAS PUBLICITARIAS
OBSERVACION
En relación con las campañas publicitarias que implementó el DPRH durante el 2014, se determinó que carecen de planificación porque no suministraron respaldo documental de la definición de los temas, objetivos, públicos meta y plazo de realización, así como cronogramas que permitieran medir su avance. Tampoco se realiza el análisis de la razonabilidad de cada una de ellas, considerando variables como medio de comunicación y presupuesto asignado.
MARCO REGULATORIO
Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, punto e. Documentación.
CAUSA
En correo electrónico del 20-11-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la Auditora lo siguiente: <i>"Tal como me lo pide, no existe nada al respecto porque se trabajaba de otra manera en la Administración anterior. Sí te mandé la autorización de la GG respecto de las campañas del segundo semestre de este año".</i>
RIESGO
Invertir recursos en la realización de procesos que no están suministrando valor agregado para que la Administración cumpla con los objetivos propuestos.
RECOMENDACIONES
<i>(proceso de dirección)</i> 1) Elaborar la planificación de las campañas publicitarias considerando aspectos como la definición de los temas, objetivos, públicos meta y plazo de realización. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo. 2) Confeccionar un cronograma anual de actividades que incluya lo relacionado con las campañas publicitarias, de tal manera que la Administración pueda aplicar el seguimiento requerido para medir su cumplimiento. 3) Girar instrucciones a quien corresponda, para que realice el análisis de la razonabilidad en cada campaña publicitaria. Asimismo, mantener evidencia documental de las acciones llevadas a cabo.

4) Efectuar las gestiones correspondientes, para garantizar que las campañas publicitarias sean conocidas y aprobadas previa y formalmente por la Gerencia General.

E) CONFECCION DE CONTRATOS

Se determinó que el DPRP no confecciona contratos radiales con los proveedores de este servicio, los cuales constituyen un documento de control importante para garantizar que las emisoras cumplan con las obligaciones que se indican en la correspondiente oferta.

MARCO REGULATORIO

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

CAUSA

En correo electrónico del 26-11-14, la jefatura le comunicó a la Auditora lo siguiente:

"...no existe la figura de contrato, se respalda con Siacos".

RIESGO

No proporcionar a la Administración mayor respaldo, para que los trabajos se efectúen con base en lo estipulado en las respectivas cláusulas del contrato a confeccionar.

Limitar posibles acciones legales, en caso de que se presenten incumplimientos del contrato por parte del proveedor.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que analice en coordinación con la Asesoría Jurídica hasta que monto es necesario confeccionar contratos por publicidad. Con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que consideren conveniente.

F) ENCUESTAS DE OPINION

Mediante la revisión de la información correspondiente, se determinó que no se están realizando encuestas de opinión relacionadas con las campañas publicitarias que realiza la CNFL.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2

Requisitos de las actividades de control, punto e. Documentación.

CAUSA

En correo electrónico del 02-12-14, el encargado del Área Mercadeo Empresarial de Gestión Estratégica le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"...este año no fue posible realizar un estudio para evaluar el impacto de las campañas publicitarias, principalmente por no contar con el contenido presupuestario necesario para hacerle frente a este estudio.

Te comento que en una reunión que se sostuvo con la Gerencia General y los asesores de la misma, se comentó sobre la importancia de evaluar el efecto de las campañas publicitarias, a profundidad, que elabora la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, los cuales son comunicados por diferentes medios (Prensa Escrita, TV, Redes Sociales, entre otros) y por tal razón se incluirá dentro del Plan de Trabajo de Mercadeo Empresarial el análisis de las mismas para el año 2015".

RIESGO

Invertir recursos en la realización de procesos que no están suministrando valor agregado para que la Administración cumpla con los objetivos propuestos.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Coordinar con Gestión Estratégica la elaboración de encuestas de opinión relacionadas con las campañas publicitarias, las cuales van a permitir medir su efectividad e impacto en los clientes con la finalidad de mejorar la gestión del DPRP. Asimismo, mantener evidencia documental de las gestiones realizadas.

G) TRATAMIENTO DE RIESGOS

OBSERVACION

Se determinó que el riesgo *"Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido"* del subproceso relacionado con *"Desarrollar campañas y acciones publicitarias"*, no dispone de un plan de tratamiento para administrarlo.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

Guía para el sistema específico de valoración de riesgos institucionales,

basado en procesos y proyectos (SEVRI): 4. Administración de riesgos.

CAUSA

En el correo electrónico del 24-10-14, la jefatura del DPRP le manifestó a la Auditora lo siguiente:

“A la fecha la actualización del Manual Prensa y Relaciones Públicas está en coordinación de Gina Rojas con Análisis Administrativo, es la acción de mejora para administrar este riesgo”.

RIESGO

Materialización del riesgo y su impacto sobre los diferentes procesos de la empresa.

RECOMENDACION

(valoración del riesgo)

Girar instrucciones a quien corresponda, para que coordine con la encargada de Gestión Integral de Riesgos la elaboración del plan de tratamiento para el riesgo “Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido”. Asimismo, efectuar el seguimiento requerido para implementar las acciones que se definan en los plazos correspondientes.

2.1.6.2 Nota 1001-0059 enviada el 03 de marzo de 2015

ASUNTO: desarrollar campañas y acciones publicitarias

DIRIGIDO: Área Presupuesto

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento del instructivo “*Modificaciones presupuestarias*”.

RESULTADOS

A) MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO

OBSERVACION

En la modificación presupuestaria por ¢100 millones realizada al monto asignado al DPRP en el 2014 para el objeto de gasto 089 (Información), se determinaron las siguientes situaciones:

a) El DPRP no suministró evidencia documental que permitiera comprobar si realizó la solicitud para modificar su presupuesto, en las partidas presupuestarias detalladas.

b) La Sección Control de Presupuesto (en adelante SCP) no mantiene en sus archivos el correo electrónico emitido por el DPRP solicitando la modificación presupuestaria, sus anexos, la fórmula con el visto bueno y el reporte de la aplicación.

c) Se desconoce si la SCP informó por escrito al DPRP la respectiva modificación presupuestaria, aspecto que hubiera permitido documentar dicha disminución en su presupuesto.

MARCO REGULATORIO

Instructivo Modificaciones Presupuestarias: puntos 2.6, 2.11 y 2.21.

CAUSA

En correo electrónico del 27-11-14, la jefatura de la SCP le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"..Al no ser una solicitud de la dependencia a quien pertenece el presupuesto (Departamento de Prensa) sino de la Gerencia General, no procede la presentación de la fórmula F-280 (vigente para solicitud de modificaciones presupuestaria), sino que el movimiento se incluye dentro de las modificaciones mencionadas, mismas que son aprobadas por la misma Gerencia General.

Se adjunta el reporte de aplicación de ambas modificaciones.

Con respecto a la comunicación con el Departamento de Prensa, previo a la modificación se realizó una reunión con doña Rocío Pérez para analizar la instrucción de la Gerencia y de la misma resultó que lo más conveniente era realizar el rebajo de la partida de Información (OG 89) por el monto de \$100 millones, razón por la cual dicha dependencia estuvo enterada del rebajo".

RIESGO

No mantener informado al DPRP sobre movimientos que modifiquen su presupuesto, el cual podría incidir en el cumplimiento de sus planes y metas.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en lo sucesivo cumpla con los requisitos establecidos en el instructivo "Modificaciones Presupuestarias", de tal manera que se respalde en un

documento el trámite de autorización y aprobación de los movimientos presupuestarios.

2.1.7 AREA OTROS CONCEPTOS

2.1.7.1 Nota 1001-0011 enviada el 08 de enero de 2015

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Olivier

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con el registro contable de los costos del Proyecto Hidroeléctrico Olivier, así como el procedimiento para retirar materiales, herramientas y uniformes de la Sección Almacén (en adelante SA), para ser utilizados en dicho proyecto.”.

RESULTADOS

A) REGISTRO DE COSTOS

OBSERVACION

Mediante la nota 2201-270 del 04-11-14, la Asesoría Jurídica le comunicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

"1...De conformidad con la cláusula 5.3 y 5.11 la CNFL está obligada a aportar los equipos necesarios para llevar a cabo el objeto del Convenio y entregar al MINAET/SINAC el proyecto concluido para su operación y mantenimiento. Considerando que el Convenio es de cooperación y que la CNFL aporta y entrega lo estipulado, la propiedad de las obras una vez concluido el Proyecto es del MINAET/SINAC...."

No obstante lo anterior, el Departamento Contabilidad está registrando en la AMS N° 34362, 34363, 34364, 34365, 34366, 34367, 34368, 34369, 34370 y 34371 los costos del Proyecto Hidroeléctrico Olivier (en adelante PHO) para su posterior capitalización, cuando lo correcto es cargarlos en la cuenta de gastos correspondiente.

MARCO REGULATORIO

Normas Internacionales de Información Financiera, versión 2011: NIC 8 “Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores”,

Párrafos 41 al 42.

“Errores

41 Los errores pueden surgir al reconocer, valorar, presentar o revelar la información de los elementos de los estados financieros. Los estados financieros no cumplen con las NIIF si contienen errores, tanto materiales como inmateriales, cuando han sido cometidos intencionadamente para conseguir, respecto de una entidad, una determinada presentación de su situación financiera, de su rendimiento financiero o de sus flujos de efectivo. Los errores potenciales del periodo corriente, descubiertos en este mismo periodo, se corregirán antes de que los estados financieros sean formulados. Sin embargo, los errores materiales en ocasiones no se descubren hasta un periodo posterior, de forma que tales errores de periodos anteriores se corregirán en la información comparativa presentada en los estados financieros de los periodos siguientes (véanse los párrafos 42 a 47)”.

“42 Con sujeción a lo establecido en párrafo 43, la entidad corregirá los errores materiales de periodos anteriores, de forma retroactiva, en los primeros estados financieros formulados después de haberlos descubierto:

(a) re expresando la información comparativa para el periodo o periodos anteriores en los que se originó el error.

(b) Si el error ocurrió con anterioridad al periodo más antiguo para el que se presenta información, re expresando los saldos iniciales de activos, pasivos y patrimonio para dicho periodo”.

“NIC.16 Propiedades, Planta y Equipo Párrafo 6.

Definiciones

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

Las propiedades, planta y equipo son los activos tangibles que:

(a) Posee una entidad para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos.

(b) Se esperan usar durante más de un periodo”.

CAUSA

En correo electrónico del 05-11-14, el jefe del Departamento Contabilidad le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...originalmente el Proyecto Olivier se tenía registrado en cuentas de gastos, sin embargo al firmarse la adenda al proyecto en diciembre del año 2013 en donde se estipula en el artículo segundo un pago mensual de \$2,500 durante la vida útil del

proyecto, nos permite al existir un ingreso futuro relacionado con el proyecto definirlo como un activo, por lo tanto se procedió a reversar las cuentas de gastos y cargarlo a Construcción en Proceso mediante el comprobante de diario 24 de diciembre 2013...".

RIESGO

Presentación de información contable con errores, debido al incumplimiento de lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera para el tratamiento de este tipo de obras.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, con el propósito de analizar la interpretación emitida por la Asesoría Jurídica de las cláusula 5.3 y 5.11 del Convenio, así como lo indicado en los párrafos del 41 al 42 de la NIC 8 “Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores”. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas respectivas.

B) RETIRO DE MATERIALES

OBSERVACION

Durante el periodo comprendido entre febrero y junio de 2014, la anterior administradora del PHO señora Melissa Monge P. (en adelante Exadministradora) y su asistente Gabriela Ramírez A., retiraron de la Sección Almacén (en adelante SA) materiales, herramientas y uniformes por ¢9.190.468,36 mediante los procesos de ajuste de inventario generados por el Area de Inventario Permanente (en adelante AIP) de dicha sección, cuando debió ser por medio del proceso de requisición o devolución de materiales (F-618) o registros especiales “Nota de despacho”, según lo establecido en el procedimiento “Despacho de mercancías” que regula dicha actividad”.

MARCO REGULATORIO

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

Procedimiento Despacho de Mercancías emitido por la CNFL: 2. Alcance y aplicación

CAUSA

El encargado del AIP indicó que se procedió a utilizar el proceso de ajustes para retirar artículos de las bodegas por instrucciones del Jefe del Departamento Servicios Administrativos (en adelante Jefatura), quien a su vez

recibió solicitud de la Exadministradora. Sin embargo, indica que no tiene evidencia documental de la misma. Aclara que la Jefatura envió un correo al PHO indicando el acatamiento de la normativa pero no se logró. Conviene señalar que se intentó obtener los comentarios de la Jefatura sobre las instrucciones que se le giraron, pero no se recibió respuesta.

RIESGO

Podría presentarse limitación para aplicar responsabilidades de carácter legal en el caso que se requiera por pérdidas de materiales, pues no existe un documento firmado por el responsable de la dependencia solicitante. Además, no se está afectando directamente la cuenta donde se están utilizando los artículos retirados por el procedimiento de ajustes.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Girar instrucciones por escrito al encargado de la SA, para que implemente los mecanismos de control necesarios que eviten en lo sucesivo, retirar materiales u otro tipo de artículo por medio del sistema de ajustes.

2) Analizar las razones por las cuales la Jefatura autorizó el retiro de materiales de las bodegas de la SA utilizando el sistema de ajustes. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2.1.7.2 Nota 1001-0014 enviada el 12 de enero de 2015

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Olivier

DIRIGIDO: Gerente General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con el “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, El Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. para el Diseño y Construcción del Proyecto Olivier: Generación de Energía con Fuentes Renovables en el Parque Nacional Isla del Coco Con-068-12” (en adelante CONVENIO) y el “Contrato Interadministrativo para la Implementación de la Fase I de la Estrategia de Control y Vigilancia Marítima, mediante la Construcción e Instalación de un Radar en el Parque Nacional Isla del Coco, entre el Ministerio de Ambiente y Energía, el Ministerio de Seguridad Pública, Instituto

Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz” (en adelante CONTRATO), así como el financiamiento y retiro de materiales de la Sección Almacén para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier (en adelante PHO).

RESULTADOS

A) OBRAS

OBSERVACION

En relación con el *“Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, El Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. para el Diseño y Construcción del Proyecto Olivier: Generación de Energía con Fuentes Renovables en el Parque Nacional Isla del Coco Con-068-12”* (en adelante CONVENIO) y el *“Contrato Interadministrativo para la Implementación de la Fase I de la Estrategia de Control y Vigilancia Marítima, mediante la Construcción e Instalación de un Radar en el Parque Nacional Isla del Coco, entre el Ministerio de Ambiente y Energía, el Ministerio de Seguridad Pública, Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz”* (en adelante CONTRATO), los cuales fueron firmados por el anterior gerente de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (en adelante CNFL), se determinó lo siguiente:

a) La cláusula 16.1 del CONVENIO indica que “...el aporte de la CNFL se estima en una cuantía de 87.500.000.00 CRC...”. No obstante, las AMS N° 34362, 34363, 34364, 34365, 34366, 34367, 34368, 34369, 34370 y 34371 correspondiente al Proyecto Hidroeléctrico Olivier (en adelante PHO), muestran a octubre de 2014 un saldo acumulado de ¢1.123.805.931,75 que al tipo de cambio de ¢541,53 vigente al 27-11-14 representa US\$2.075.242,24. Como se puede observar, la inversión que ha realizado la CNFL supera 1.284% de lo acordado y a la fecha de la evaluación la obra presenta un avance de 69%, con lo cual se deduce que debe gastarse más dinero en la construcción del proyecto mencionado.

Es importante mencionar que el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) presentó una cotización para la construcción del PHO por un monto de ¢870.001.452,56; la cual fue declinada por el “Director Proyectos Especiales de Gerencia” de la CNFL, según lo indicado en la nota 2001-463 del 11-10-13.

b) El artículo segundo de la adenda establece que “...el MINAE se

compromete a realizar un pago mensual de dos mil quinientos dólares, cargado al recibo de servicios eléctricos en su medidor No 925790, localización 0801900140 al tipo de cambio vigente el día de la facturación, durante la vida útil de la planta...”.

De acuerdo con el análisis realizado por esta Auditoría Interna, se considera que los US\$1.200.000,00 que se recibirán al finalizar los 40 años no recupera la inversión a realizar en las obras si se toma en cuenta el valor presente de la cuota y la tasa de descuento en dólares (tasa PRIME de 3,25%), pues producto de la pérdida del valor del dinero a través del tiempo al final de dicho periodo se recibirá únicamente US\$666.253,00 que al tipo de cambio de ¢539,88 vigente al 15-12-14 equivale a ¢359.696.669,64.

c) Mediante la nota SINAC-ACMIC-CP-915-2013 del 04-11-13, el Sistema Nacional de Áreas de Conservación Área de Conservación Marina Isla del Coco Dirección Regional (en adelante SINAC), comunicó a la CNFL que no disponían de los recursos económicos para cumplir con lo establecido en las cláusulas 3.6 (alojamiento, alimentación y sistemas de comunicación) y 3.7 (transporte del personal de la CNFL a la Isla del Coco y viceversa). Por tal razón, la CNFL asumió los costos de los rubros citados.

Conviene señalar que en relación con el transporte, a la fecha de la evaluación se ha invertido a US\$560.000,00; según orden de servicios N° 498 del 05-05-14, que al tipo de cambio de ¢541,53 vigente al 27-11-14 equivale a ¢303.256.800,00.

d) La cláusula sexta del CONTRATO (Obligaciones de la CNFL) indica lo siguiente:

“...La CNFL se compromete a financiar y construir un poliducto que permita transmitir voz, datos y energía eléctrica desde la Planta Hidroeléctrica Genio al Radar y del Radar hasta el Centro de Control y Vigilancia del SINAC, así como desde la PH Olivier al Centro de Vigilancia. Además, se compromete a construir los cimientos que servirán de base al radar y un a casetilla de control para el radar.

La CNFL en la medida de sus competencias, posibilidades técnicas, presupuestarias y legales, se compromete a aportar lo que corresponda para la correcta ejecución de este contrato.

La CNFL asume por el pago que realizará el MINAE/SINAC, el transporte de todos aquellos materiales, herramientas, equipo, suministros, infraestructura y personal de la CNFL necesarios para la instalación en la Isla del Coco, de la estrategia descrita en la cláusula primera del presente Contrato. Asimismo, se contemplará la

alimentación del personal de la CNFL que se destaque en la Isla del Coco y la mano de obra requerida para asumir el compromiso...”.

Al respecto, se determinó que el CONTRATO por todas las obras tiene un valor estimado de US\$744.968,00 que al tipo de cambio de ¢539,88 vigente al 15-12-14 equivale a ¢402.193.324,84 y en el mismo no se detalló específicamente la cuantía que debería aportar la CNFL para realizarlas.

e) La cláusula tercera del CONTRATO, entre otros aspectos establece que *“...el MINAE se compromete a realizar un pago único y mensual a la CNFL de mil quinientos dólares exactos (\$1.500,00), cargado al recibo de servicios eléctricos en su medidor No 926050, localización 498641 al tipo de cambio vigente el día de la facturación, por un periodo de 40 años...”.*

De acuerdo con el análisis realizado por esta Auditoría Interna, se considera que los US\$720.000,00 que se recibirán al finalizar los 40 años no recupera la inversión a realizar en las obras si se toma en cuenta el valor presente de la cuota y la tasa de descuento en dólares (tasa PRIME de 3,25%), pues producto de la pérdida del valor del dinero a través del tiempo al final de dicho periodo se recibirá únicamente US\$399.751,80 que al tipo de cambio de ¢539,88 vigente al 15-12-14 equivale a ¢215.818.001,78.

Conviene indicar que el monto presupuestado por el Departamento Construcción de Proyectos de Generación (en adelante DCPG) para las obras citadas corresponden a ¢641 millones (este monto no considera los materiales aportados por el MINAE) que al tipo de cambio de ¢539,88 vigente al del 15-12-14 equivale US\$1.187.300,88 y al compararlo con el dinero a recibir US\$399.751.80 lo supera en un 297%.

f) Mediante la nota 3001-0048 del 20-03-14, el Director Administrativo solicitó, entre otros aspectos, a la Administradora General Proyectos CNFL, Isla del Coco lo siguiente:

“...Debido a que el contrato no indica el monto específico que le corresponde aportar a la CNFL, es necesario que acompañe a la documentación el documento en donde, en su condición de Administradora del contrato, confirme que el contenido presupuestario solicitado está dentro de alcance de dicho contrato...”.

Al respecto, en correo electrónico del 11-11-14 el Director Administrativo le manifestó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

“...todavía no hemos recibido respuesta al oficio citado y tampoco se nos ha informado sobre el presupuesto de dicha obra...”.

Esta situación evidencia que no se poseen los recursos financieros para llevar a cabo los trabajos, que según el programa para la construcción del radar del DCPG, se estarían iniciando en enero de 2015.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.5.2 Gestión de proyectos.

CAUSA

Obras aprobadas e iniciadas por la anterior administración de la CNFL, por tal razón el PHO debe ser concluido.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por la realización de obras que no aportan ningún beneficio y por lo tanto se podría afectar la continuidad de los servicios que suministra la institución.

Las instituciones incluidas en el CONTRATO podrían no cumplir con la obligaciones acordadas y le correspondería a la CNFL asumirlas, tal y como sucedió con el CONVENIO.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Solicitar a la Asesoría Jurídica el criterio legal para que la CNFL valore la posibilidad de no ejecutar las obras relacionadas con el CONTRATO debido a la difícil situación financiera en la que se encuentra la empresa y por el alto costo que representa su ejecución, así como por las pérdidas que se obtendrían en la recuperación del dinero en el plazo definido (40 años). De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Realizar las acciones correspondientes ante el MINAE, con el propósito de renegociar los pagos mensuales de US\$2.500,00 y US\$1.500,00 que se pactaron por un periodo de 40 años para compensar los gastos incurridos en la construcción del PHO y los que se invertirán en el radar, en el caso que la última obra se lleve a cabo.

B) FINANCIAMIENTO

OBSERVACION

En relación con la modificación presupuestaria N°5 (en adelante Modificación) del 2014 que se confeccionó para asignarle contenido presupuestario al PHO,

se determinó lo siguiente:

a) La Contraloría General de la República (en adelante CGR), con oficio N° 01933 del 21-02-14, entre otros aspectos comunicó a la CNFL lo siguiente:

“...Se imprueba la suma de ¢505.0 millones del total de 592.5 millones propuestos para la ejecución del Proyecto Olivier en la Isla del Coco, en razón de que no se aporta un documento oficial en el cual se modifique el monto original de ¢145.5 millones, establecido en la cláusula 16.1 del convenio suscrito entre la CNFL, el Ministerio de Ambiente y Energía y el Instituto Costarricense de Electricidad, para tales efectos...”.

Al respecto, el anterior general de la CNFL señor Pablo Cob S. (en adelante Exgerente) para darle contenido presupuestario al PHO aprobó el traslado de los 505.0 millones de las cuentas especiales a las partidas presupuestarias del proyecto citado mediante la resolución RGG-003 del 03-03-14 (en adelante Resolución), basándose en lo estipulado en el Reglamento Interno para la Aprobación de Presupuestos Extraordinarios y Modificaciones Presupuestarias en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (en adelante Reglamento).

Sobre el particular, esta Auditoría Interna considera que el procedimiento que aplicó el Exgerente para aprobar la resolución no está acorde con lo establecido en el artículo N° 6 del reglamento el cual indica:

“...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...”.

En relación con el proceso citado, el anterior asesor jurídico señor Luis Fernando Chaverri R. (en adelante Exasesor) con nota 2201-71 (DJI) del 18-03-14 indicó lo siguiente:

“...Esta Asesoría Jurídica concluye que después de analizar el documento "Modificación Presupuestaria Número 5 del Presupuesto Ordinario 2014", presentado por la Dirección Administrativa, el mismo cumple con lo que disponen los Artículos 3 al 8 del "Reglamento Interno para la Aprobación de Presupuestos Extraordinarios y Modificaciones Presupuestarias en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. y las normas 4.3.12 y 4.3.10 de la Resolución R-DC-24-2012, de las 9 Horas del 26 de Marzo del 2012, "NORMAS TECNICAS SOBRE PRESUPUESTO PUBLICO N-1-2012-DC-DFOE...”.

Como se puede observar, dicho funcionario da fe del cumplimiento de la normativa sin considerar que la Modificación debió ser aprobada por el

Consejo de Administración; tal y como lo establece artículo N° 6 del Reglamento.

b) No se localizó en el "Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (en adelante SIPP de la CGR), la resolución emitida por el Exgerente, donde se respalda la distribución de los recursos que en primera instancia fueron rechazados por la CGR en la aprobación parcial del presupuesto extraordinario N° 1-2014.

MARCO REGULATORIO

Reglamento Interno para la Aprobación de Presupuestos Extraordinarios y Modificaciones Presupuestarias en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.: Artículo N° 6 (Aprobación de la modificación presupuestaria).

CAUSA

En correo electrónico del 17-11-14, la jefatura de la Sección Control de Presupuesto le comunicó al Auditor lo siguiente:

"...Las modificaciones presupuestarias deben contar con el criterio legal antes de ser enviadas a la Gerencia para su respectiva aprobación, en el caso específico de la modificación No.5, nosotros enviamos el documento a la Dirección Jurídica con el anexo de la Resolución Administrativa aportada por Gerencia, sin embargo, al enviarlo a la Gerencia esta instancia decidió que este anexo no debía ser aportado en esta modificación, sino que era parte del expediente administrativo, razón por la cual los documentos no son exactamente iguales.

Sin embargo es necesario aclarar que la exclusión de este anexo no altera el fondo de la modificación y que dicha resolución se encuentra en el expediente administrativo en la Sección Control Presupuesto.

Por otra parte y según se demuestra en el correo adjunto, en su oportunidad se realizó la consulta a la Gerencia acerca del procedimiento de aprobación de las modificaciones presupuestarias que cuentan con variación del Plan Operativo Institucional, en donde se nos indicó que según criterio legal, la Gerencia tenía potestad suficiente para aprobar estos documentos, razón por la cual la modificación No. 5 es aprobada por esta instancia.

Nota: Hacer caso omiso al tema de la Cantidad de modificaciones ya que esto se varió posteriormente..."

RIESGO

Posibles sanciones por parte de la CGR por el incumplimiento de la normativa relacionada con el tema presupuestario y por incorporar respaldos

incompletos en el sistema SIPP de la CGR.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Determinar si el procedimiento aplicado por el Exgerente para aprobar la Resolución no contradice lo estipulado en el artículo N° 6 del Reglamento. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2) Analizar si lo indicado por el Exasesor en la nota 2201-71 (DJI) del 18-03-14 relacionado con la Modificación incumplió con la normativa establecida en el Reglamento. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

3) Girar instrucciones por escrito a la Sección Control de Presupuesto para que en lo sucesivo, se cumpla con lo establecido en la normativa vigente que regula el proceso de inclusión de documentos en el SIPP de la CGR. Asimismo, valorar la posibilidad de incorporar en dicho sistema la Resolución relacionada con la Modificación correspondiente.

C) RETIRO DE MATERIALES

OBSERVACION

Durante el periodo comprendido entre febrero y junio de 2014, la anterior administradora del PHO señora Melissa Monge P. y su asistente Gabriela Ramírez A., retiraron de la Sección Almacén materiales, herramientas y uniformes por ¢9.190.468,36 mediante los procesos de ajuste de inventario generados por el Área de Inventario Permanente de dicha sección, cuando debió ser por medio del proceso de requisición o devolución de materiales (F-618) o registros especiales "Nota de despacho", según lo establecido en el procedimiento "Despacho de mercancías" que regula dicha actividad".

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.5.1 Supervisión constante.
Procedimiento Despacho de Mercancías emitido por la CNFL: 2. Alcance y aplicación.

CAUSA

El encargado del Área de Inventario Permanente indicó que se procedió a utilizar el proceso de ajustes para retirar artículos de las bodegas por instrucciones del Jefe del Departamento Servicios Administrativos, quien a su

vez recibió solicitud de la anterior administradora del PHO. Sin embargo, indica que no tiene evidencia documental de la misma. También aclaró que dicha jefatura envió un correo al PHO indicando el acatamiento de la normativa, pero no se logró. Conviene señalar que se intentó obtener los comentarios del anterior jefe del departamento citado sobre las instrucciones que se le giraron, pero no se recibió respuesta.

RIESGO

Podría presentarse limitación para aplicar responsabilidades de carácter legal en el caso que se requiera por pérdidas de materiales, pues no existe un documento firmado por el responsable de la dependencia solicitante. Además, no se está afectando directamente la cuenta donde se están utilizando los artículos retirados por el procedimiento de ajustes.

RECOMENDACION

(proceso de dirección)

Determinar si el procedimiento aplicado por la anterior administradora del PHO para aprobar el retiro de los materiales de la Sección Almacén, contradice lo estipulado en la normativa vigente que regula esta actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

2.1.7.3 Nota 1001-0015 enviada el 12 de enero de 2015

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Olivier

DIRIGIDO: Departamento Construcción Proyectos de Generación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos con el “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, El Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. para el Diseño y Construcción del Proyecto Olivier: Generación de Energía con Fuentes Renovables en el Parque Nacional Isla del Coco Con-068-12” (en adelante CONVENIO), así como la creación de plazas y contratación de recurso humano para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Olivier (en adelante PHO).

RESULTADOS

A) MANTENIMIENTO Y FACTURACION

OBSERVACION

El artículo segundo de la adenda al “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, El Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. para el Diseño y Construcción del Proyecto Olivier: Generación de Energía con Fuentes Renovables en el Parque Nacional Isla del Coco Con-068-12” (en adelante CONVENIO) establece lo siguiente:

“...La CNFL se compromete a desarrollar la obra completamente y realizar las pruebas de puesta en marcha y producción, así como proveer un entrenamiento sobre su operación y brindar un mantenimiento periódico de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil. A cambio de lo anterior MINAE se compromete a realizar un pago mensual de dos mil quinientos dólares, cargado al recibo de servicios eléctricos en su medidor No 925790, localización 0801900140 al tipo de cambio vigente el día de la facturación, durante la vida útil de la planta...”

Sobre el particular, se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

a) El sistema de facturación y cobro de la CNFL denominado SIPROCOM (en adelante Sistema) no dispone de una opción que permita generar la facturación para llevar a cabo el cobro en dólares al Ministerio de Ambiente y Energía (en adelante MINAE), pues el mismo está diseñado solo para facturar en colones. Por tal motivo, se requiere aplicarle un mantenimiento para que mensualmente efectúe el cargo citado.

b) El CONVENIO no establece en ninguna de las cláusulas el mantenimiento que la CNFL le debe suministrar al Proyecto Hidroeléctrico Olivier (en adelante PHO) durante su plazo de operación. No obstante, el artículo segundo de la adenda, entre otras cosas, indica “...brindar un mantenimiento periódico de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil...”, aspecto que esta Auditoría Interna considera que no es claro en cuanto a las funciones que se deben desarrollar. Conviene indicar que el costo de este rubro podría no estar contemplado en la cuota de los US\$2.500.00 mensuales.

c) El Administrador del CONVENIO en el periodo de construcción es el jefe del DCPG. Sin embargo, una vez finalizada dicha obra se desconoce a cual dependencia le correspondería ejercer dicha función, pues al PHO hay que suministrarle el mantenimiento durante su vida útil y controlar el cobro de la cuota respectiva.

Es conveniente mencionar que el ICE da asistencia a la Planta Hidroeléctrica El Genio, por lo que esta auditoría considera que dicha institución podría asumir esta labor en el PHO.

MARCO REGULATORIO

Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, el Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.; Cláusula Quinta (OBLIGACIONES DE LA CNFL).

Adenda al Convenio entre el Ministerio de Ambiente y Energía a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, el Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

ARTICULO SEGUNDO:

“El MINAE otorga la autorización a la CNFL para desarrollar los trabajos necesarios para construir el Proyecto Hidroeléctrico Olivier descrito en el Artículo uno. La CNFL se compromete a desarrollar la obra completamente y realizar las pruebas de puesta en marcha y producción, así como proveer un entrenamiento sobre su operación y brindar un mantenimiento periódico de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil. A cambio de lo anterior, el MINAE se compromete a realizar un pago mensual de dos mil quinientos dólares, cargado al recibo de servicios eléctricos en su medidor No. 925790, localización 0801900140 al tipo de cambio vigente el día de la facturación, durante la vida útil de la Planta”.

CAUSA

Mediante la nota 2201-270 del 04-11-14, la Asesoría Jurídica le comunicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

“...Respecto a este tema existe controversia por cuanto el convenio en la cláusula 3.8 obliga al MINAET/SINAC a operar y dar mantenimiento preventivo, así como correctivo al equipo instalado y aportado por la CNFL.

Por otra parte, el artículo primero de la Adenda indica que la CNFL únicamente se obliga a financiar y construir el Proyecto Hidroeléctrico Olivier.

No obstante, en el artículo segundo que usted menciona la CNFL adquirió el compromiso de “... desarrollar la obra, realizar pruebas de puesta en marcha y producción, así como proveer un entrenamiento sobre su operación y brindar un mantenimiento periódico de acuerdo a los requerimientos de la Planta durante su vida útil”. (Subrayado es nuestro).

Existiendo esa contradicción en los documentos en estudio, nuestra recomendación

es suscribir otra adenda aclarando a qué rubros de lo convenido se refiere el pago de dos mil quinientos dólares mensuales que debe efectuar el MINAET a la CNFL, para lo cual esta Asesoría está dispuesta a brindar el apoyo necesario...".

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL, debido a que la inversión no se recupera en la vida útil del proyecto y por no disponer de la logística adecuada para gestionar el cobro establecido en la adenda.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Solicitar por escrito al Departamento Contabilidad la apertura de un registro contable que permita controlar los pagos efectuados por el MINAE en el Sistema. Asimismo, coordinar con el Departamento Consumidores las acciones pertinentes para habilitar el mecanismo de cobro.

(proceso de dirección)

2) Solicitar por escrito a la Asesoría Jurídica que analice los acuerdos pactados en el CONVENIO y la adenda, para determinar los artículos que se contradicen o que deben actualizarse para proceder a renegociarlos con el MINAE.

3) Gestionar ante el ICE la posibilidad de que los mantenimientos al PHO sean asumidos por dicha institución, tomando en cuenta que en la actualidad realizan una labor similar en la Planta Hidroeléctrica El Genio, la cual se ubica en el mismo lugar donde está el PHO. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

4) Solicitar por escrito a la Gerencia General que defina una vez que se haya finalizado la construcción de la obra citada, la dependencia que se encargara de suministrar el mantenimiento al PHO durante su vida útil, así como controlar el cobro de la cuota respectiva al MINAE.

B) CREACION DE PLAZAS

OBSERVACION

Referente a la creación de los cargos para los funcionarios que laboran en el PHO y que fueron realizados por parte de la anterior administradora del PHO señora Melissa Monge P. (en adelante Exadministradora), se determinó lo siguiente:

a) En el periodo comprendido entre diciembre 2013 y julio de 2014 creó las

plazas y escalas salariales sin considerar a la Sección Reclutamiento y Clasificación (en adelante SRC), que de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Dotación de Recurso Humano según las Competencias”, es la dependencia encargada de efectuar este proceso.

b) La Administración no aportó evidencia de que se haya efectuado un estudio que indique las funciones y responsabilidades que debe cumplir el personal destacado en el PHO y el Manual de Cargos Dirección Recursos Humanos carece de las mismas.

c) El reclutamiento y la contratación de los empleados fue realizada directamente por la Exadministradora, pues en los documentos adjuntos en la nota 7433-005 del 13-05-14, se observó que enviaba al exgerente general señor Pablo Cob S. los borradores de los correos que contenían las instrucciones que debían ser remitidas a la Dirección Recursos Humanos (en adelante DRH) para que procediera con lo que correspondía.

d) Existen brechas salariales en los cargos que desempeñan diferentes funcionarios en el PHO, que de acuerdo con las responsabilidades asignadas, esta Auditoría Interna considera que podrían ser desproporcionadas. Como ejemplo se citan el paramédico y topógrafo cuyos sueldos mensuales según acciones de personal (en adelante acción) N°592134 y 587580 son de ¢2.100.000,00. Sin embargo, en la acción N° 565441 se observa que salario correspondiente al Ingeniero Civil que tiene a cargo la construcción de la obra es de ¢1.200.000,00.

Conviene indicar que con el nombramiento de la nueva administración de la CNFL, se están realizando los ajustes a la normativa para que en lo sucesivo la DRH sea la responsable de dicha gestión.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.4 Idoneidad del personal; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Procedimiento Dotación de Recurso Humano según competencias: punto 2. (Alcance y aplicación).

CAUSA

La Jefatura de la SRC le indicó al Auditor que en ningún momento tuvieron una participación activa en los procesos de contratación de los funcionarios destacados en el PHO y solo en el caso de las pruebas psicológicas se

consideró a la dependencia. En este sentido, se recibió la instrucción verbal de la Exadministradora para que dicho test se aplicara con un nivel equivalente a escolaridad y no como el que se tiene establecido para dichos efectos.

RIESGO

Perjuicio económico para la CNFL por aplicar criterios diferentes a los que se tienen establecidos en la DRH para la definición de plazas y escalas salariales.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Analizar la conveniencia de solicitar a la SRC un estudio que le permita determinar las funciones que debe realizar el personal que labora en el PHO, así como su ubicación en la plaza y escala salarial correspondiente, para lo cual es necesario tomar en cuenta el estado en que está la ejecución de las obras.

C) RECURSO HUMANO

OBSERVACION

Con respecto a la asignación del recurso humano en el PHO por parte del DCPG, se determinó lo siguiente:

a) Algunos funcionarios ingresaron a laborar en el PHO sin haberles realizado las pruebas psicológicas, según lo indicado en el correo electrónico 10-10-14 enviado por la jefatura de la SRC a la encargada el área administrativa del DCPG.

b) El punto 2 del procedimiento denominado “Elaboración de movimientos de Personal”, entre otras cosas, indica que para reubicar personal de una dependencia a otra se debe utilizar el formulario “Solicitud movimiento de personal” (en adelante F-164). Al respecto, se determinó que los funcionarios Ramón Mejías U., Oscar Hernández G. y Adrián Ramírez P. fueron trasladados al PHO y en el expediente de personal no se evidenció la confección del formulario citado.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4 Idoneidad del personal; 4.5.1 Supervisión constante.

Procedimiento “Elaboración de movimientos de Personal” emitido por la CNFL: Punto 2.

CAUSA

En correo electrónico del 24-10-14, la jefatura del DCPG le comunicó al Auditor que con respecto a los puestos del PHO se efectuó la gestión de cambiar cierto personal por los salarios percibidos, pues no eran concordantes con la responsabilidad que tenían, así como por aspectos de reestructuración que se realizaron a través de la DRH. Aunque por estrategia de contratación y la etapa de construcción que se encuentra la obra sería recomendable continuar con este proceso en caso que se realice el “*Contrato Interadministrativo para la Implementación de la Fase I de la Estrategia de Control y Vigilancia Marítima, mediante la Construcción e Instalación de un Radar en el Parque Nacional Isla del Coco, entre el Ministerio de Ambiente y Energía, el Ministerio de Seguridad Pública, Instituto Costarricense de Electricidad y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz*”.

RIESGO

Contratación de personal no idóneo para laborar en el PHO y disconformidad de los funcionarios por ser enviados a sitios de difícil acceso y por el cambio de funciones, lo cual les podría generar inestabilidad emocional.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que en los traslados de personal se utilice el formulario F-164, de tal manera que se cumpla con la normativa vigente para estos efectos.

(proceso de dirección)

2) Implementar los mecanismos de control que se requieren, para que en lo sucesivo se evite enviar a laborar personal sin haber cumplido con los requisitos de pre-ingreso que establece la normativa vigente.

2.1.7.4 ASUNTO: informe del estado de las recomendaciones de la firma de auditores externos

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Mediante la nota 1001-0275 del 24 de noviembre de 2014, se remitió al Consejo de Administración el informe anual del estado de las recomendaciones que planteó el Despacho Lara Eduarte en las Cartas de Gerencia sobre observaciones de control interno, segmentos de negocios y el sistema de tecnología de información al 31 de diciembre de 2013; así como los comentarios que emitió la Administración para cada una de ellas.

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 se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 93 recomendaciones formuladas, 57 habían sido atendidas (62%) y 36 estaban en ese proceso (38%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados efectúen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

"Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa.

...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."

"Artículo 41 Sanciones administrativas.

Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:

a) Amonestación escrita.

b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...

d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso o pendientes de 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 1001-0080 enviada el 13 de marzo de 2014

ASUNTO: ingeniería de proyectos de generación

DIRIGIDO: Contratación Administrativa, Notariado y Avalúos

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas se encuentran en proceso de aplicación.

A) VALOR DE PROPIEDADES
OBSERVACION
<p>Mediante la nota 7010-0200 del 08-05-13, el Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG) le solicitó al jefe de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades (en adelante SAGP), la actualización del valor de terrenos requeridos para la construcción del Proyecto Hidroeléctrico Brasil II, con la finalidad de obtener los recursos presupuestarios e iniciar los trámites de negociación para efectuar las compras respectivas. Sin embargo, al 28-03-14 no habían recibido el informe de los avalúos.</p> <p>En la nota 7220-003 del 27-02-14, el jefe de la SAGP le adjuntó al DIPG la tabla resumen parcial del costo estimado de las propiedades del sitio de presa, ventana de acceso al túnel y casa de máquinas del Proyecto citado. En la nota también se solicitó lo siguiente:</p> <p><i>“En la misma también se indican las estimaciones de diferentes propiedades con situaciones especiales para que se investiguen y nos aclaren la situación de las</i></p>

mismas.

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

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

CAUSA

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

RECOMENDACION

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que los avalúos pendientes de elaborar, se envíen al DIPG en la fecha programada.

RESPUESTA

En la nota 7220-008 del 03-07-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Se giraron las instrucciones correspondientes para realizar las estimaciones de los avalúos pendientes solicitados por DIPG en nota 7010-110-2014 del 28-04-2014 (José Morales, Rolando Ureña, Municipalidad de Mora y Hermanos Solís).</i>	<i>Luis Alvarado Boirivant Ronald Vásquez González</i>	<i>Tres meses aproximadamente</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la información adjunta al correo electrónico del 30-01-15, el anterior jefe de la SAGP le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

“Los informes de avalúo de las propiedades de los señores Rolando Ureña Aguilar y José L. Aguilar Solís- Acceso a la toma, Hermanos Solís-Construcción de la Subestación, Municipalidad de Mora-Construcción Tanque de Oscilación y Ulises

Arguedas O.- Acceso a la Casa de Máquinas se encuentran en un 70% de avance que comprende la ubicación en coordenadas, preparación parcial del informe y definición de la finca tipo para su estimación de costos.”

B) PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

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

CAUSA

En correo electrónico del 22-07-13, el jefe de la SAGP le comunicó el jefe de Análisis Administrativo lo siguiente:

“El 11 de junio de 2013 se le envió un correo al señor Edgar Solano con el objetivo de llevar a cabo un reunión con mi persona y la señora Sandra Mora asistente de la Sección a mi cargo para retomar el tema de los “Procedimientos para la confección de los informes de avalúo de adquisición de bienes inmuebles, estimación de renta y otros de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades” y poder cumplir con una de las actividades de Control Interno para este año 2013.

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

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

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

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

RECOMENDACION

Realizar el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable, la SAGP disponga de normativa que regule las actividades que desarrolla.

RESPUESTA

En la nota 7220-008 del 03-07-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
Se giraron las instrucciones correspondientes para la confección del borrador de los "Procedimientos para la confección de los informes de avalúo de adquisición de bienes inmuebles, estimación de renta y otros de la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades", el cual será revisado por Análisis Administrativo conforme a lo acordado en la Bitácora de reunión No.1-2014-AA	Luis Alvarado Boirivant Sandra Mora Mora	Finales de agosto 2014

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la información adjunta al correo electrónico del 30-01-15, el anterior jefe de la SAGP le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"Después de las reuniones con personeros de Análisis Administrativos se procedió a confeccionar el borrador de los "Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Estimación de Renta y Otros". Se realizaron reuniones con el principal usuario de este procedimiento (Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación) con quienes todavía están pendientes ajustar algunos temas. Este borrador está en un 90% de avance."

2.2.1.1 Nota 1001-0081 enviada el 13 de marzo de 2014

ASUNTO: ingeniería de proyectos de generación

DIRIGIDO: Área Investigación e Ingeniería de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS

De 8 recomendaciones formuladas, 6 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso.

A) CALIDAD DEL TRABAJO	OBSERVACION
	<p data-bbox="203 275 1414 625">En el “Adendum al convenio de mejoramiento de infraestructura vial...” firmado el 15-11-11 entre la CNFL y la Municipalidad de Puntarenas (en adelante Municipalidad), se establecen los términos de la reparación del camino (ID 06-01-040) entre Sardinal y Bajo Caliente (en adelante trabajo) tramo comprendido entre San Rafael y Claraboyas. Para cubrir el costo de la reparación en una longitud aproximada de 2,5 Km, la CNFL aportó ¢25 millones del alquiler de horas máquina y la Municipalidad un monto similar para comprar materiales y combustibles, así como para cancelar alquileres y viáticos, entre otros.</p> <p data-bbox="203 669 1414 825">Mediante las ordenes de servicios N° 1539 del 14-06-13 por ¢15.790.000,00 y N° 2101 del 09-08-13 por ¢9.200.000,00, la CNFL contrató a la Constructora Keibel y Asociados Ltda. (en adelante Contratista) para que llevaran a cabo ese trabajo.</p> <p data-bbox="203 869 1414 1142">En la visita que el 06-03-14 realizó el auditor encargado del estudio (en adelante auditor) al sitio del trabajo en compañía de una funcionaria del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG), el jefe de Planta Hidroeléctrica El Encanto (en adelante PHEE) y personal que se encargó del control de las horas máquina, se observó que se presentaron algunos problemas con la carpeta asfáltica, principalmente en el tramo 1 del Río Aranjuecito a Río Quebrada.</p> <p data-bbox="203 1186 1414 1299">Conviene indicar que aproximadamente dos meses después de terminado el trabajo, el comité de caminos de Aranjuecito efectuó algunas reparaciones con concreto en la carpeta asfáltica.</p> <p data-bbox="203 1344 1414 1457">En los informes de gira emitidos por funcionarios del DIPG, detallaron las situaciones determinadas en la inspección del trabajo, entre las cuales se pueden citar las siguientes:</p> <p data-bbox="203 1501 342 1535">21-08-13</p> <p data-bbox="203 1541 521 1575"><i>“Aspectos pendientes:</i></p> <p data-bbox="203 1581 1414 1646"><i>a. Se destaca la ausencia casi total del Inspector Municipal en los trabajos que se están realizando.</i></p> <p data-bbox="203 1690 1414 1791"><i>b. No se realiza ningún control de calidad sobre los materiales y procesos constructivos realizados a la fecha, tanto de la base como de la carpeta asfáltica colocada...</i></p>

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

31-10-13

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

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

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

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

- a) El asfalto tarda 4 horas en trasladarse desde la Uruca, por lo que llega al sitio del proyecto con una temperatura inadecuada para su colocación, prácticamente se está colocando el asfalto frío.*
- b) Se observaron diferencias en los espesores de la carpeta asfáltica.*
- c) Las pegas en la colocación del asfalto tienen problemas de acabado muy irregulares.*
- d) El acabado de la superficie de rodadura es deficiente, con deformaciones o irregularidades y huellas del taco de las llantas de la compactadora.*
- e) En algunos sectores, debido a la pérdida de plasticidad de la mezcla asfáltica, se han formado agrietamientos conocidos como “piel de lagarto” y otras grietas longitudinales.*
- f) Se observan algunos puntos en donde no se le está suministrando la adecuada compactación a la carpeta asfáltica, sobre todo en el borde de las orillas de la superficie del camino.*
- g) En algunos sectores, se disminuyó el espesor de los 4 cm de asfaltado, sobre todo en los bordes.*
- h) Parte del camino presenta pendientes del orden de 10 al 12% con un volumen de escorrentía de aguas pluviales importante, y en algunos sectores ha socavado parte de la su-base y la base, erosionando y poniendo en peligro los trabajos de asfaltado realizados.*
- i) A la fecha no se ha contado con la cuadrilla de rastrilleros de asfalto que fue ofrecido por su persona en reunión del lunes 24 de junio del 2013, realizadas en la Municipalidad de Puntarenas”.*

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

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

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

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

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

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

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

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

CAUSA

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

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

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

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

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

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

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

...Les reiteramos que de nuestra parte, no aceptamos que este camino quede en las condiciones en las que se encuentra, máxime cuando hemos invertido recursos públicos y tenemos una responsabilidad sobre el uso eficiente de los mismos, por lo que los instamos para que en el menor plazo posible se corrija esta inaceptable situación”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 7010-175 del 27-06-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
1) Se solicitará audiencia al Consejo Municipal de Puntarenas para solicitar intervención en la solución del camino	Jefatura DIPG	31 agosto 2014

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la nota 7010-018 del 03-02-15, la jefatura del Área Investigación e ingeniería de Proyectos Empresariales le comunicó al jefe de la Auditoría Financiera lo siguiente:

a- “Se presenta en el Concejo Municipal de la Municipalidad del Cantón Central de Puntarenas la situación relacionada con el camino Sardinal-Bajo Caliente. (Acta del Concejo Municipal 21 agosto 2014).

b-Se le da seguimiento vía telefónica con la secretaria del Concejo Municipal.

c-Se informa por parte de la municipalidad que ya se cuenta con el material para la reparación y que la maquinaria estaría disponible para realizar este trabajo en los primeros meses del 2015”.

D) VALOR DE PROPIEDADES

OBSERVACION

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

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

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

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

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

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 7010-175 del 27-06-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>1) Se solicitará a la SAGP que defina los requisitos y plazos para la elaboración de avalúos.</i>	<i>Jefatura DIPG</i>	<i>15 julio 2014</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la información adjunta a la nota 7010-018 del 03-02-15, la jefatura del DIPG le comunicó al jefe de la Auditoría Financiera lo siguiente:

“ ...

a- *“Se realiza y coordina reunión con la SAGP, para establecer los requisitos y plazos para la elaboración de avalúos.
Evidencias: - Minutas de reunión y correos (12 setiembre 2014)*

ESTADO ACTUAL: Según propuesta de procedimiento de la SAGP y los requerimientos de esta dependencia no se logró acuerdo entre las partes. Se considera muy importante incorporar las observaciones en dicho procedimiento; para las estimaciones de precio o avalúos de las fincas que se requieren para los proyectos, se solicitó al Director la definición de que estos aspectos sean revisados a nivel de la Dirección. (correo electrónico del 12 setiembre 2014)”.

2.2.2 AREA ACTIVOS

2.2.2.1 Nota 1001-0078 enviada el 13 de marzo de 2015

ASUNTO: materiales en bodegas de sucursales

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
De 12 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso.

F) GASTO DE MATERIALES
OBSERVACION
<p>En relación con el gasto de materiales reportado por los operarios de la STSH en la ejecución de órdenes de servicio, así como las actividades que se efectúan en este proceso se determinó las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• En inspecciones realizadas el 24-04-14 y 30-04-14, se establecieron casos donde algunos operarios anotaron en los formularios F-120 más cantidad de cable del que se gastó. <p>Conviene mencionar que en las revisiones de campo participó un funcionario de la STSH y estas consideraron aspectos técnicos como los conductores no medidos en cada uno de los remates (comba), el cable que es cortado en cada uno de los extremos al colocar los conductores, así como la parábola que realiza el conductor de extremo a extremo, por lo que no se puede medir en forma lineal.</p> <ul style="list-style-type: none">• No se tiene la práctica de documentar las acciones llevadas a cabo cuando el inspector determina diferencias entre el material cotejado en el campo y el reportado como gastado por los operarios, por lo que se imposibilita analizar las gestiones realizadas.• Se carece de mecanismos de control por escrito para efectuar las inspecciones en el campo, que orienten sobre la decisión a tomar ante determinadas circunstancias que podrían presentarse relacionadas con el gasto de materiales. Por esta situación se impidió determinar si las acciones realizadas por el inspector son las adecuadas.• No se dispone de parámetros que sirvan de base a la Administración para determinar la cantidad de cable que podría considerarse como diferencia

razonable, así como de medidas que se deben aplicar cuando se detectan faltantes de materiales.

CAUSA

En correo electrónico del 06-05-14, el jefe de la STSH le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...Los instrumentos de medición que estamos utilizando (cintas métricas metálicas de 5 metros) podrían incidir al error al momento de medir los conductores por la longitud de la misma. En muchos casos los técnicos utilizan como guía para medir el ancho de la calle, que por lo general es de 6 metros, para otros trayectos más largos se emplea la distancian entre tramos (poste a poste), como usted puede ver en muchos casos la experiencia de los muchachos los hace utilizar otros sistemas de medición los cual los podría estar llevando al error.

Por otro lado estas diferencias al final son consolidadas con los inventarios de bodega a los funcionarios cuyo respaldo adjunto como ejemplo, de esta forma esas diferencias implicarían en el costo del servicio individual en ambos sentidos, lo podría aumentar o disminuir...”.

Asimismo, el asistente del jefe de la STSH le manifestó al Auditor la carencia de parámetros para aceptar como faltante de cable en la instalación servicios nuevos y que de acuerdo con la experiencia adquirida, consideran razonable discrepancias hasta por dos metros, las cuales son justificadas verbalmente por los operarios. También señaló que los casos determinados por la Auditoría no se habían presentado en la revisión que aplican mensualmente y que las acciones a seguir serían amonestar por escrito a los funcionarios.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 4001-0155 del 28-07-14 se indicó:

“Se emitió oficio 4001-145-2014

Ver oficios de respuesta:

Suc. Heredia 4175-0431-2014; Suc. Central 4180-0431-2014; Suc. Desamparados 4150-0204-2014; Suc. Escazú 4170-0337-2014; Suc. Guadalupe 4160-0348-2014”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 23-01-15, el jefe de la Sección Técnica Sucursal Heredia le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Le informo que en consulta efectuada a la jefatura de Sucursal el 21 de julio 2014 no ha sido posible dar contenido presupuestario para la compra respectiva...”.

G) NORMATIVA VIGENTE

OBSERVACION

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

CAUSA

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

17-03-14 (Coordinador)

"...En una próxima reunión de los jefes Técnicos estaremos evaluando lo solicitado...".

25-03-14 (Jefatura a.i. Análisis Administrativo)

"...Con respecto a su inquietud sobre la vigencia de ambos documentos, el documento vigente es "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de la Dirección Comercial", según el señor Armando Marín Zúñiga.

Estamos a la espera del correo de confirmación, con el visto bueno del Director Comercial, para proceder a eliminar el procedimiento "Requisición de materiales en bodegas de la Dirección Comercial", que es el paso necesario de realizar para la eliminación de un documento que ya no se encuentra vigente.

Sobre su segunda consulta, según nuestros registros, ninguno de los procedimientos se encuentran en proceso de revisión...".

RECOMENDACION

Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que aplique el seguimiento requerido que le permita a la Administración disponer del procedimiento "Recepción, custodia y entrega de materiales en las bodegas de

la Dirección Comercial” actualizado en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 4001-0155 del 28-07-14 se indicó:

“Se emitió oficio 4001-153-2014 a las Jefatura de la Sucursal Desamparados el 28-7-2013”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 23-01-15, el jefe de la Sucursal Desamparados le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Referente a este caso que fue analizado en primera instancia por la Comisión de Jefes Técnicos de las Sucursales, en las siguientes reuniones de esta Comisión, retomaremos este asunto para considerar la modificación completa del procedimiento. Luego le informaremos los resultados...”.

2.2.2.2 Nota 1001-0076 enviada el 07 de abril de 2015

ASUNTO: estudios de ingeniería ejecutados por particulares y la CNFL

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

De 9 recomendaciones formuladas, 6 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso.

C) ANALISIS DE PRESUPUESTO

OBSERVACION

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

CAUSA

La jefatura de la Sección Inventarios y Centros de Costos manifestó que el reporte indicado fue diseñado cuando la Compañía construía EI de particulares, porque la ARESEP les solicitó que dichos estudios debían liquidarse y reintegrar al interesado cualquier suma sobrante. Posteriormente la CNFL no volvió a ejecutar este tipo de obras, pero el reporte se mantiene

habilitado en el sistema SACP para que alguna dependencia interesada realice los respectivos análisis.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 6001-0170 del 01-08-14 se indicó:

"Esta actividad está dentro las obligaciones y responsabilidades del personal del Departamento de Redes Eléctricas, por lo tanto se giraron instrucciones para a partir de agosto realizar el análisis solicitado".

Acciones	Responsable	Plazo
Realizar Análisis	María de los Angeles Granados Medina	01 octubre 2014

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 23-01-15, una funcionaria de la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución (en adelante UAMSD) le manifestó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

"La etapa de análisis de los costos donde existen diferencias significativas se estará realizando la revisión prontamente y con fecha de cumplimiento al 30 de marzo de 2015".

E) RECuentos de Materiales

OBSERVACIÓN

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

evidencia que constataran la devolución de los 22 metros a la Sección Almacén.

Sobre el particular, la asistente técnica de la SMOE encargada de la supervisión y revisión de la actividad mencionada manifestó que la inspectora que revisó el EI citado, no gestionó dicho reintegro. También señaló que en adelante los supervisores coordinarán con los encargados de cuadrillas las devoluciones de materiales no utilizados, en los casos que corresponda.

Conviene mencionar que la situación planteada anteriormente, es solamente un ejemplo de una serie de recuentos que fueron revisados por el auditor encargado de realizar la evaluación.

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 6001-0170 del 01-08-14 se indicó:

"Esta actividad está dentro las obligaciones y responsabilidades del personal del Departamento de Redes Eléctricas.- Sobre la devolución de materiales es importante indicar que el Almacén no recibe tramos cortos de materiales, con lo cual se debe de gestionar con esta dependencia una modificación a los tramos cortos que se reciben.

Acciones	Responsable	Plazo
Coordinar acciones	Luis Fdo Andrés Jácome	01 Setiembre 2014

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 07-04-15, el jefe de la Dirección Distribución de la Energía le manifestó al Auditor lo siguiente:

"En relación con la devolución de cables se realizó la gestión con los compañeros de la Sección Almacén para conocer el criterio de esta dependencia en relación con las

cantidades mínimas que reciben de material y la respuesta es la que a continuación se indica. Específicamente para el conductor del caso del conductor #2 AWG, no se tiene una cantidad definida, con lo cual quedó pendiente, por parte de la jefatura del antiguo Dpto. de Redes Eléctricas (Ing. Luis Fdo. Andrés J.) de realizar una reunión de diversos actores para definir esta cantidad mínima que se debe de devolver y así definir el criterio de recepción para la antigua Sección de Almacén Anonos, hoy Área de Almacén de la Unidad de Logística. Importante indicar que otro conductor que se utiliza mucho y que no es recibido por los compañeros de bodega es el conductor 3/0 AWG debido a que se reciben tramos de un solo tracto mayores a los 60 metros, con lo cual pedazos menores se deben desechar.

Dado que está pendiente de realizar la misma y definir la cantidad para girar las instrucciones del caso a las diferentes dependencias y personas, se define que en el término de 4 semanas realizar las acciones pendientes de llevar a cabo y girar las instrucciones correspondientes”.

RECOMENDACION

2) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, para que efectúe la devolución a la Sección Almacén de los 22 metros de cable de aluminio sin forro N° 2, determinados como sobrante en la ejecución del EI 13-10-1726.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 6001-0170 del 01-08-14 se indicó:

"Esta actividad está dentro las obligaciones y responsabilidades del Departamento de Redes Eléctricas.- No es viable por la cantidad de Estudios que se construyen mensualmente ante la no disposición del personal técnico que se encargue de dicha labor, sin embargo es razonable efectuar pruebas al azar de al menos el 10% de las obras en proceso”.

Acciones	Responsable	Plazo
Coordinar acciones	Luis Fdo Andrés Jácome	01 Setiembre 2014

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 07-04-15, el jefe de la Dirección Distribución de la Energía le manifestó al Auditor lo siguiente:

“En relación con los recuentos de los estudios de ingeniería se coordinó con las dependencias del antiguo Dpto. de Redes Eléctricas, la Sección de Construcción - SCOE y la Sección de Mantenimiento – SMOE para establecer personal para que se encargue de dicha labor. En el caso de SCOE se le encargó la labor al Sr. Bernal Villafuerte Villafuerte y coordinado directamente por la jefatura de la SCOE y en ocasiones tiene la colaboración del Ing. Marco Miranda. En el caso de SMOE se tenía la persona del Sr. Wilfredo Marqués, bajo la coordinación del Ing. Luis Fdo. Fonseca. Lo que falta es definir la cantidad mínima de estudios de ingeniería que se deben de realizar el recuento de materiales y la forma de determinar en forma aleatoria la determinación de cuales estudios deben de caer en el proceso de recuento de materiales. Esta actividad se definirá en las próximas 4 semanas y se dictará como una directriz de la Dirección de Distribución para que sea de acatamiento obligatorio de todas las dependencias adscritas.

Importante indicar que las obras o estudios de ingeniería que son contratadas la mano de obra y que la CNFL aporta los materiales, estos estudios se realizan al 100% el recuento de materiales y se realiza en forma individual, aunque se haya efectuado una contratación de varios estudios de ingeniería en un proceso de contratación. Incluso en la última contratación efectuada, se le envió indicaciones al compañero Ing. Carlos Abarca que debía de realizar el recuento de materiales en forma individual e incluso solo se paga lo trabajado. Se adjuntan correos como muestra de lo actuado”.

2.2.3 AREA FINANCIERA

2.2.3.1 Nota 1001-0298 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: fondos de cambio; Administración de tarjetas de compras institucionales

DIRIGIDO: Sección Tesorería

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada fue atendida.
--

A) ACTUALIZACION DE MANUAL

OBSERVACION

Se determinó que el documento denominado <i>“Manual para la operación de fondos de trabajo”</i> esta desactualizado, pues no ha sido modificado desde el 29-07-10. Entre otros aspectos, describe actividades que actualmente no se realizan; tales como las indicadas en el capítulo IV relacionadas con la <i>“Operación de la caja pagadora y reembolsos”</i> , así como algunos nombres de
--

documentos que no se aplican en este proceso, como por ejemplo “fondo de caja pagadora” y “fondo de caja chica”.

CAUSA

En el correo electrónico del 26-03-14, el jefe de la Sección Tesorería le comunicó al auditor encargado de la evaluación lo siguiente:

“...Debido a la implementación del Sistema de compras menores con tarjeta institucional, se ha procedido a la revisión del manual de operación de fondos de trabajo, por ser un documento institucional en la que estaremos enviando el borrador para que sea revisado por las dependencias involucradas. Uno de los sujetos a revisión es el artículo 42, esto con el fin de ajustarlo a las condiciones actuales...”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 3310-259 del 16-07-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
“Actualizar el Manual de Operación de Fondos de Trabajo y enviarlo a Análisis Administrativo para el trámite respectivo.	Silvia Vargas E.	31 07-14”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante correo electrónico del 18-08-14, se comprobó que el jefe de la Sección Tesorería le comunicó a la jefatura a.i. de Análisis Administrativo lo siguiente:

“Adjunto borrador del Manual para la Operación de Fondo de Trabajo Temporal, para su revisión y oficialización, el mismo se utilizará como un plan B, en caso de que el sistema bancario o el sistema de compras menores fallara y se tenga que crear un fondo de trabajo temporal. Al respecto les solicito su colaboración para que sea revisado lo más pronto posible, ya que es una recomendación reciente de Auditoría Interna, la actualización de dicho Manual. Es importante indicar que todo lo que estaba relacionado en este manual con la Dirección Comercial fue eliminado y ya se coordinó con la misma (Dpto. de Consumidores) para que realicen los ajustes en sus procedimientos”.

Asimismo, en correo electrónico del 18-11-14 la jefatura a.i. de Análisis

Administrativo le manifestó al jefe de la Sección Tesorería lo siguiente:

“...El documento que consulta se encuentra aún pendiente de asignar, debido al volumen de documentos que ingresaron antes de haber recibido esta solicitud, así como a las prioridades que se han presentado”.

2.2.3.2 Nota 1001-0299 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: fondos de cambio; Administración de tarjetas de compras institucionales

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 6 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.3 Nota 1001-0030 enviada el 20 de enero de 2015

ASUNTO: revisión de cuentas contables

DIRIGIDO: Departamento Obras Civiles

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada fue atendida.

2.2.3.4 Nota 1001-0031 enviada el 20 de enero de 2015

ASUNTO: revisión de cuentas contables

DIRIGIDO: Sección Transportes y Taller

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada fue atendida.

2.2.3.5 Nota 1001-0032 enviada el 20 de enero de 2015

ASUNTO: revisión de cuentas contables

DIRIGIDO: Departamento Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4 AREA ADMINISTRATIVA

2.2.4.1 Nota 1001-0315 enviada el 19 de diciembre

ASUNTO: servicios de seguridad y vigilancia

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada se encuentra en proceso de aplicación.

A) ALQUILER DE MOTOCICLETA
OBSERVACION
<p>El “Procedimiento pago y control de kilometraje de motocicleta en alquiler” no está acorde con las actividades que actualmente ejecuta el Departamento Seguridad (en adelante DS) en dicho proceso, pues el mismo se encuentra desactualizado en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• El artículo N° 6.4 del procedimiento citado indica lo siguiente: <i>“Se deben excluir del pago respectivo los días de vacaciones, incapacidades, permisos sin goce de sueldo y cualquier otro similar”.</i> <p>Sin embargo, en la actualidad a los funcionarios incapacitados se les cancela por alquiler los 14 días de la bisemanal, pues la Junta de Relaciones Laborales en la Sesión 1421 del 08-04-99 emitió un pronunciamiento mediante el cual se concedía dicho beneficio.</p> <ul style="list-style-type: none">• En el punto 1 “Propósito” no se considera la responsabilidad que persigue la normativa en la aplicación de los controles que deben ejercer las jefaturas responsables de autorizar el pago de kilometraje, así como los criterios por aplicar para mantener o eliminar dicho servicio.• No incluye aspectos relacionados con la cancelación de alquiler de motocicleta durante los días en que los funcionarios utilizan el vehículo en la supervisión que realizan en la jornada nocturna (de 22 a 06). Referente a este tema, no se suministró ningún documento que evidencie el respaldo legal correspondiente.

CAUSA
En correo electrónico del 04-02-14, la jefatura del DS le comunicó al auditor encargado del estudio (en adelante Auditor) lo siguiente:

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

También manifestó que la práctica de cancelar alquiler de motocicleta se ha mantenido desde antes de su llegada al DS y no la ha podido eliminar, situación que considera inconveniente porque está al margen de la normativa.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota del 2100-0342 del 30-06-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p>“Asignar para revisión el “<i>Procedimiento pago y control de kilometraje de motocicleta en alquiler</i>” con el propósito de atender los aspectos citados en el respectivo informe.</p> <p>Nota: Cabe destacar que al ser un documento de aplicación general, que involucra a muchas dependencias, el proceso de</p>	Katty Sánchez Maroto	Al 1º de julio del 2014”.

<p><i>revisión, aprobaciones y ajustes es de una mayor complejidad, y por ende, se debe invertir mayor tiempo y esfuerzo para finalizar el proceso.</i></p>		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>En correo electrónico del 16-12-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:</p> <p><i>“...le informo que el día de hoy se envió el oficio 2100-0620-2014 al señor Gerente General, con el propósito de que conozca el avance del ajuste realizado al documento “Control de kilometraje de motocicleta en alquiler”, en respuesta al oficio 1001-0140-14.</i></p> <p><i>Este envío responde a que en dos reuniones que don Víctor Solís ha tenido con las jefaturas de la empresa, una para explicar la situación financiera de la CNFL y otra para la actividad de la Semana de la Calidad, se indicó que la Gerencia General estaba revisando la documentación relacionada con kilometraje de vehículos y alquiler de motocicletas, para proceder a ajustarlos como medidas adicionales para el ahorro y reducción del déficit.</i></p> <p><i>Por lo anterior, nos pareció conveniente detener el proceso actual y enviar el documento para su consideración, junto con un compendio de las observaciones realizadas por las jefaturas que respondieron, para que la Gerencia General nos indique si considera necesario realizar cambios que permitan alinear esta actividad con el proceso actual de la organización”.</i></p>

2.2.4.2 Nota 1001-0316 enviada el 19 de diciembre

ASUNTO: servicios de seguridad y vigilancia

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

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

A) SEGURIDAD EN LAS PLANTAS HIDROELECTRICAS
OBSERVACION
En las visitas realizadas a la Planta Hidroeléctrica El Encanto (en adelante PHEE) y la Planta Hidroeléctrica Cote (en adelante PHC) el 05-03-14 y

13-03-14, respectivamente; se observaron las siguientes situaciones:

- Los portones de entrada en ambas plantas no cuentan con dispositivos de cierre automático (portón eléctrico) que permitan ser manipulados por los operadores de sala, por lo que los mismos permanecen abiertos o los cierran, pero sin candado. Un funcionario de la PHEE manifestó que por esas situaciones se han presentado ingresos de terceras personas que estacionan su vehículo en el parqueo de la planta, mientras se dedican a la pesca.

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

- El Departamento Comunicaciones (en adelante DC) instaló en la PHC una extensión de fibra óptica, pero a la fecha de este estudio los respectivos trabajos en el portón y la cámara de la entrada principal, no habían sido efectuados.
- Las cámaras de monitoreo de la PHEE ubicadas en el ingreso a las instalaciones y en el parqueo no están funcionando, sobre lo cual el DC no suministró evidencia de una solución a corto plazo.
- Las plantas citadas no disponen de casetas ni personal de vigilancia que contribuyan a salvaguardar los activos de la empresa.

CAUSA

En los últimos periodos no han sido aprobados los recursos correspondientes, a pesar de que la Sección Plantas Hidroeléctricas (en adelante SPH) formuló un presupuesto de ¢10 millones para efectuar los trabajos citados.

En el correo electrónico del 07-03-14, la jefatura del DC le comunicó al auditor encargado del estudio lo siguiente:

“...Nuestro departamento siendo responsable de dar soporte a los sistemas de video vigilancia realiza una planificación anual presupuestaria, la cual se plasma en el POI, a la fecha no se ha recibido presupuesto de inversión para solventar estas necesidades. En cuanto se reciba el contenido necesario se procedería a la reposición de los equipos dañados...”

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

RECOMENDACION

3) Coordinar con el Departamento Seguridad las posibles acciones que se deben implementar, con el fin de propiciar la integridad física de los funcionarios y de los recursos que se custodian en la PHEE y la PHC.

RESPUESTA

En la nota del 7001-0052 del 25-06-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p><i>“Dirigir nota al jefe de la Planta Hidroeléctrica El Encanto, Sr. Carlos Torres y al jefe de la Planta Hidroeléctrica Cote, Sr. Claudio Zamora, solicitando se coordine con el Departamento Seguridad las posibles acciones que se deben implementar, con el fin de propiciar la integridad física de los funcionarios y de los recursos que se custodian en cada planta. (Oficio 7001-0053-14)</i></p>	Mario Amador	15 días”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 11-12-14, la funcionaria encargada de los seguimientos en la Dirección Producción y Desarrollo le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

“..., para dar cumplimiento a la recomendación 3 del informe de Auditoría Infor-141-2014, a inicios del próximo año se solicitará al Departamento Seguridad, se realice una valoración de los aspectos de seguridad y vigilancia que se deben mejorar en ambas plantas. Esto una vez que finalicen los trabajos de mejoras en los portones de acceso y cámaras de vigilancia”.

2.2.4.3 Nota 1001-0317 enviada el 19 de diciembre

ASUNTO: servicios de seguridad y vigilancia

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4.4 Nota 1001-0318 enviada el 19 de diciembre

ASUNTO: servicios de seguridad y vigilancia

DIRIGIDO: Sucursal Desamparados

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

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

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

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

RESPUESTA

En la nota del 4001-136 del 14-07-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p><i>“Respecto a la instalación de llavines eléctricos y otro mecanismo en el área recaudación y plataforma de servicios, le informo que se remitió el Oficio 0130-2014, al Sr. Juan Carlos Valenciano, Jefatura del Depto. Seguridad y Vigilancia, solicitando su recomendación, para luego incluir los costos dentro de la ejecución del POI-Presupuesto 2015 de nuestra representada.</i></p>	<p><i>Jefatura Sucursal y Jefe Dpto. Seguridad y Vigilancia</i></p>	<p><i>A diciembre 2014 (5 meses)”</i></p>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la inspección efectuada el 10-12-14, se observó que solamente falta la instalación de magnetos en las puertas de la SD por parte del Departamento Seguridad para activar este dispositivo de acceso por medio de tarjeta.

2.2.4.5 Nota 1001-0018 enviada el 14 de enero de 2015

ASUNTO: servicios de seguridad y vigilancia

DIRIGIDO: Departamento Seguridad

RESULTADOS OBTENIDOS

De 30 recomendaciones formuladas, 12 fueron atendidas y 18 se encuentran en ese proceso.

B) INFORMES DE SUPERVISION

OBSERVACION

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

CAUSA

La jefatura del DS le indicó al Auditor que el contenido del informe fue

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

RECOMENDACION

Realizar las modificaciones al informe, de tal manera que se incorporen y detallen actividades como la revisión de armas, el carné y las observaciones que se le practican a las instalaciones y cualquier otro que consideren conveniente.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“1- Elaborar una plantilla de informe, que permita incluir todos los elementos requeridos en la supervisión y que fueron correctamente detectados por el Auditor</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>2 meses (se indica un nuevo plazo por motivos de considerar algunos puntos adicionales en el proceso de control interno en cada puesto de seguridad y que debe ser efectuado por el supervisor)</i>
<i>2- Implementación del nuevo formato establecido</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla del comunicado</i> <i>Supervisores de la aplicación</i>	<i>2 meses (se indica un nuevo plazo por motivos de considerar algunos puntos adicionales en el proceso de control interno en cada puesto de seguridad y que debe ser efectuado por el supervisor)”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 09-12-14, la jefatura del DS le remitió al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) el formato borrador del informe de supervisión que "... está en proceso de discusión y análisis".

C) LABORES DE LOS SUPERVISORES

OBSERVACION

Al revisar el formulario F-012 (Control de puestos visitados por los Supervisores) durante el periodo de octubre a diciembre de 2013, se determinaron las siguientes situaciones:

- Algunos de los puestos no registran visitas por parte de los cuatro Supervisores responsables de verificar el estado de los mismos, así como lo establecido en el contrato de seguridad privada, comprobación del protocolo de cumplimiento, capacitación a los agentes y las condiciones de los emplazamientos. También se observaron casos cuyas visitas durante el mes son inferiores a la cantidad de Supervisores que se mantienen para tal efecto.
- No se tiene la costumbre de visitar algunos de los puestos y tampoco se evidenció un programa de supervisión que detalle la obligatoriedad de cubrir un ciclo, según el rol establecido para estos efectos.
- El tiempo utilizado por los Supervisores para revisar aspectos de seguridad tanto en los puestos atendidos por los funcionarios de CNFL como de las empresas privadas, en algunos casos es mínimo, pues según los reportes van desde tres hasta treinta minutos en promedio y en otros dependiendo de las condiciones superan la hora. Conviene destacar que la metodología citada también se aplica en los sitios más lejanos y por consiguiente requieren un mayor desplazamiento, lo cual eleva los costos al efectuar dicha actividad.
- El formulario F-012 no contempla un espacio para que los Supervisores detallen el tipo de actividad realizada, pues además de la inspección también distribuyen suministros o correspondencia y estas labores actualmente están siendo consideradas como parte de la supervisión.

CAUSA

La jefatura del DS indicó al Auditor que en varias oportunidades ha recordado al personal la consideración de los aspectos a verificar durante la supervisión que se realiza en los puestos. No obstante, es consciente que esta actividad requiere ser reforzada en algunos controles para que sea efectiva.

RECOMENDACION

2) Efectuar un estudio de tiempos y movimientos para determinar el lapso promedio que los Supervisores podrían permanecer en un puesto desarrollando las actividades que indica la normativa de supervisión. De acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"1- Se evaluará el cambio del formulario para poder hacer un integral entre el informe de labores y el trabajo realizado en el campo</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>2 meses (se amplía el plazo para poder incorporar los elementos que se requieren cumplir en la atención de cada puesto de seguridad por parte de los supervisores.)"</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 09-12-14, la jefatura del DS le remitió al Auditor el formato borrador del informe de supervisión que "... está en proceso de discusión y análisis". Asimismo, manifestó que el estudio de tiempos y movimientos necesita del formulario citado, para recopilar los insumos que requiere dicha actividad.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"1- Con el establecimiento del plan de trabajo y el nuevo informe de labores, se evaluarán los elementos que deben</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>6 meses"</i>

<i>considerarse en un estudio de tiempos y movimientos.</i>		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Se determinó que a la fecha de este seguimiento el DS está modificando el formulario F-012, para proceder a enviarlo a Análisis Administrativo.

D) INSPECCION DE PUESTOS
OBSERVACION
<p>Mediante los recorridos efectuados el 10-02-14, 13-02-14 y 17-02-14 a los puestos de seguridad por el Auditor, conjuntamente con los Supervisores se determinaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En algunos de los puestos como por ejemplo Uruca Sur, vivero de la Universidad para la Paz, Sucursal Desamparados, entre otros, las condiciones de las armas en poder de los Agentes de la empresa privada evidencian que requieren un cambio o mantenimiento de las mismas. • La ubicación de algunos Agentes en sitios como el vivero de Coronado y Calle 21 podrían no tener las condiciones necesarias para su aprovechamiento, pues no disponen de la visibilidad para efectuar una vigilancia adecuada. • Se observó que los focos y lámparas de emergencia ubicados en la Planta Eólica Valle Central, así como en las Plantas Hidroeléctricas Belén (Puesto Norte) y Nuestro Amo, están en malas condiciones y en algunos casos no tenían los mismos. • El portón de acceso al vivero de Coronado presenta debilidades de seguridad porque su infraestructura es pequeña y accesible, el cual podría ser vulnerado por cualquier persona. • Se observó casos de ingreso de Agentes de la CNFL portando el arma de reglamento a las sodas institucionales. • Varios Agentes de la empresa privada incumplen con las medidas de seguridad establecidas en la CNFL, pues se observó que en algunos puestos como por ejemplo Uruca Sur, vivero de Coronado, Subestación de Paso Ancho y Planta Hidroeléctrica Brasil, los portones estaban abiertos o las “plumas de acceso” sin bajar cuando no estaban ingresando vehículos y personas. Además, tampoco mantienen la práctica de solicitar las

identificaciones de los funcionarios, entre otros aspectos.

- Se observó que el puesto de calle 21 de la Dirección Ambiental es compartido con el funcionario encargado de venta de tiquetes y el de la entrada principal del Edificio Central con la recepcionista, aspecto que podría limitar la concentración de los Agentes en sus actividades, principalmente por la interacción con la otra persona. Cabe señalar que estos funcionarios también forman parte del DS aunque realizan labores distintas.
- Algunos Supervisores no tienen definido específicamente los sitios donde los Agentes deben efectuar las marcas durante el recorrido de las rondas.
- Los Agentes mantienen abiertos los portones del parqueo de la Sucursal Desamparados (en adelante SD) en algunos casos hasta las 9 pm, pues arrenda una parte de este inmueble y comparte con otros inquilinos el acceso a sus oficinas por dicho lugar. Cabe señalar que en ese sitio existe una bodega de la sucursal que se puede utilizar como caseta, lo cual permitiría colocar otra malla más hacia atrás impidiendo el acceso hacia los vehículos que se parquean en el sitio.
- En la SD se observó que las puertas que se utilizan para ingresar a las cajas y el área comercial no disponen de mecanismos de seguridad que limiten el acceso a dichos sitios. Asimismo, la que corresponde al ingreso de personal mantiene un dispositivo de seguridad tipo magneto que se considera no recomendable para este caso, pues funciona electrónicamente y en cualquier momento puede presentar fallas por si misma o por un daño en la estructura, tal como ha ocurrido en otras dependencias.
- Para ingresar a las instalaciones de la Planta Hidroeléctrica Ventanas, es necesario comunicarse por medio de un intercomunicador con el personal que labora en dicho centro para abrir el portón remotamente. Esta práctica se considera inconveniente, pues se desconoce a quién se le está autorizando el ingreso. Además, no se lleva un registro de entradas y salidas de las personas o vehículos que llegan a dicho lugar y tampoco disponen de un Agente, por lo que la vigilancia la realizan funcionarios que suministran el mantenimiento, los cuales pertenecen a Soporte Gerencial.
- Se observó que durante los recorridos diurnos los Supervisores no portan el arma, pues según ellos no cuentan con un dispositivo adecuado que le facilite su portación y otros manifiestan que no les han girado instrucciones para utilizarlos.

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

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Se emitirá un oficio a la Dirección de RRHH para que valoren lo indicado según la recomendación emitida.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>1 mes”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 11-12-14, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“En este momento estamos actualizando todos los perfiles del personal del Depto por recomendación de RRHH, proceso que quedará listo en este mes, previo a valorar las decisiones que se tengan que tomar con relación a estas personas y a los compañeros que están en la comisión de reubicación, todo a la luz de los resultados de la movilidad laboral y los huecos que pueden generar espacios para los traslados de estas personas”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“En el Edificio Central, la estructura ya cuenta con el diseño, pero no se cuenta con el presupuesto para la ejecución. Se incluirá en los planes de desarrollo para el periodo 2015</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>Atendido</i>
<i>En el Plantel de Calle 21, de acuerdo con el criterio que emita RRHH, se realizará la petitoria al Depto de Obras Civiles, para su diseño y atención correspondiente</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>6 meses”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 11-12-14, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“En el caso del Edificio Central ya está incluso el diseño, mismo que le adjunto ya que esta necesidad se vio desde el año 2013, sin embargo la anterior Administración nos indicó que debíamos esperarnos y con el cambio que se dio no se logró concretar financieramente la misma. Sin embargo todo está dispuesto y preparado. En el caso de Calle 21, no hay espacio ni condiciones para poder subdividir la recepción, por lo tanto lo que se estará evaluando es el traslado si RRHH lo acepta del compañero para dejar únicamente el puesto de seguridad como compete”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
“Con el cambio de la administración del Centro de Capacitación Marco Cordero, se procederá a coordinar con la Sección Servicios Generales.	Juan Carlos Valenciano Padilla	1 mes”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 11-12-14, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Como el Centro de Capacitación paso a ser administrado por la Sección Servicios Generales, quien designó a la señora Martha Fallas Gutiérrez para la coordinación del mismo, representantes de nuestra área se reunieron con ellos en oficinas y en el sitio para atender estas recomendaciones y otros temas con respecto a la seguridad privada. Se adjunta la evidencia, de igual forma paso a comentarle que a finales de noviembre nos reunieron a las partes Servicios Generales y Depto de Seguridad, para informarnos que a partir de inicios del año 2015, se dará inicio a la reconstrucción de la planta y por ende se tomó el acuerdo de suspender el servicio de la seguridad y del personal de Servicios Generales para entregar el sitio al contratista, lo que significa también que no vamos a entregar el arma para el respectivo uso en el sitio”.

F) INSTALACION DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

OBSERVACION

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

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Se emitirá un oficio para realizar un análisis de todas las necesidades de CCTV que tiene la CNFL, para conocer costos, propuestas, riesgos y otros, en donde se debe presentar un informe total.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Félix Moreno García</i>	<i>6 meses”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“En este caso, si bien es cierto no se han girado instrucciones por escrito hemos venido trabajando el tema con diferentes proveedores, dado que el diseño técnico y las recomendaciones de equipo y características del mismo, debe tener un criterio profesional de personas especializadas en la materia, ya que, el personal del Depto no cuenta con personal preparado para tales detalles, sin embargo por un tema de no contar con contenido presupuestario disponible, no les es tan atractivo ejecutar todo el diseño y luego entregarlo, ante ello, se tiene la propuesta de buscar 3 proveedores para el periodo 2015, que deseen incursionar en este desarrollo, para contratar los servicios para el levantamiento de la información, por supuesto que bajo la condición de aprobación del contenido presupuestario para ejecutar tal diagnóstico”.

G) DETECCION DE ARMAS

OBSERVACION

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

CAUSA

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

“...en el tema de control de ingreso, no contamos actualmente con ningún tipo de mecanismo o detector que permita validar en el sitio con el tema, lo que hacemos en este momento es controlar el tema cuando la persona responsablemente y en apego

a la Ley de Armas, nos lo informa y con ello procedemos con la respectiva custodia, cabe indicar que la atención de este tema ha sido gradual por limitaciones de presupuesto y porque a la fecha tenemos bastantes puestos de seguridad, en donde hemos ido dotando poco a poco de las herramientas de trabajo”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se confeccionará el borrador del comunicado para presentarlo a la Gerencia General y que desde allí se emita la directriz a toda la CNFL.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>1 mes”</i>

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se presentará una propuesta para el acceso controlado de personas a cada agencia o sucursal, a fin de minimizar los riesgos asociados con la portación de armas por parte de terceros.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>2 meses”</i>

RECOMENDACIÓN

3) Analizar la posibilidad de adquirir mecanismos de control que permitan la

detección del ingreso de personas con armas en los edificios o planteles. Como ejemplo se citan los detectores de metales.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se tomará en cuenta para el presupuesto del año 2015, sujeto a la aprobación por parte de la Gerencia General, para aplicar el acceso controlado a los edificios de CNFL.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>4 meses”</i>

RECOMENDACION

4) Gestionar la instalación de rótulos informativos relacionados con la prohibición del ingreso de cualquier tipo de armas o la portación de las mismas en las instalaciones de la CNFL.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se incluirá en la propuesta de ingresos controlados y demás puntos atendidos en este ítem, los mecanismos informativos para ubicar en los diferentes ingresos.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>2 meses”</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS CUATRO RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Se realizó consulta a la nueva Administración, ya que desde el año 2013, se emitió consulta a la anterior Gerencia y nunca se nos brindó respuesta, lo que no permitió conocer si iba o no permitido hacerlo”.

H) MANTENIMIENTO DE CAMARAS Y CONTROLES DE ACCESO

OBSERVACION

El DS no dispone de un plan de mantenimiento preventivo para verificar periódicamente el estado actual de las cámaras y controles de acceso,

situación que no garantiza su adecuada protección.

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se emitirá la directriz al funcionario encargado de velar por la seguridad electrónica, para que presente en diseño del plan y su forma de atenderlo.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla Félix Moreno García</i>	<i>3 meses”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Se tiene el borrador del documento del mantenimiento integral y el trámite de averías de la seguridad electrónica (se adjuntan borradores), sin embargo se están valorando algunos cambios para el periodo 2015, en el manejo de este tema, por lo que está en proceso y se culminará en dos meses la redefinición del esquema que se estará aplicando”.

RECOMENDACION

3) En el caso de no ser factible la aplicación de la recomendación anterior, gestionar los recursos necesarios para contratar los servicios que permitan suministrar el mantenimiento requerido para las cámaras y controles de acceso.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Se incluyó en el presupuesto del 2015, las necesidades de atención en seguridad electrónica.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>Atendido”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le comunicó al Auditor lo siguiente:

“Se estará valorando para el periodo 2015, según corresponda”.

J) CONTROL DE MUNICIONES EN MAL ESTADO

OBSERVACION

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

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“1- Se brindará la directriz a los supervisores sobre el cumplimiento de aplicación para el nuevo protocolo.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>3 meses”</i>

RECOMENDACION

2) Coordinar con Análisis Administrativo, la elaboración de un procedimiento que detalle los principales aspectos que deben aplicar los Supervisores cuando identifican municiones en mal estado y otros asuntos que la Administración considere pertinentes. Asimismo, establecer el seguimiento respectivo, con la finalidad de obtener este documento en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"1- Se elaborará un protocolo de la entrega y sustitución de municiones.	Juan Carlos Valenciano Padilla	3 meses"

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

"Pendiente para desarrollar en el mes de febrero, porque vamos a valorar las salidas de personal por movilidad laboral y el cambio de puestos a seguridad privada, para la compra total de nueva munición y comenzar a desarrollar este proceso como corresponde".

K) PROGRAMA DE SALUD

OBSERVACION

El DS no dispone de un programa de salud individualizado que permita conocer por Agentes la necesidad de realizar chequeos médicos y psicológicos periódicamente. Este aspecto se considera fundamental porque en el desarrollo de las actividades utilizan armas de fuego.

Conviene indicar que los exámenes psicológicos se realizan cada dos años para obtener la renovación del carné respectivo. Sin embargo, a los Agentes en ese lapso no se les realiza ningún tipo de pruebas para determinar alguna inestabilidad emocional que los induzca a realizar acciones que podrían poner en peligro su vida, así como la integridad física de los clientes y la de los funcionarios.

En relación con este tema la jefatura del DS ha realizado esfuerzos por aplicar las pruebas citadas, pero carece de un documento que defina las prioridades correspondientes acordes con las necesidades y comportamiento del personal mencionado.

CAUSA

En el correo electrónico del 24-03-14, la jefatura de la Dirección Recursos Humanos le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...en el caso de los Señores Vigilantes por ser una población de un promedio de edad bastante avanzado se han venido atendiendo por asuntos de salud donde la comisión de reubicaciones ya ha atendido varios, los mismo por medio del consultorio médico. La Sección de Calidad de Vida el año pasado los ha asesorado en los talleres de adicciones y para este año están en los programas de finanzas. El Departamento de Dotación también interviene con las pruebas Sicológicas. Por otro lado, me consta de los esfuerzos que está haciendo Juan Carlos Valenciano que sus trabajadores se capaciten y en coordinación con la sección de capacitación se les da bachillerato por madurez y muy pronto informática. Lo que sí es preocupante es que una alta población tiene problemas serios de liquidez donde ya algunos han renunciado a la Empresa. Con toda este herencia, lo que quiero decirle que es uno de los problemas complejos que tenemos donde no hay una solución a corto plazo, esto sin contar con los indicadores de incapacidades, problemas familiares etc.

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

RECOMENDACION

Coordinar con la Dirección Recursos Humanos, la posibilidad de establecer un programa integral de salud para los Agentes del DS, el cual debe contemplar como mínimo la realización de pruebas psicológicas y otros que la Administración considere pertinentes. Asimismo, establecer el seguimiento respectivo con la finalidad de obtener este documento en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“1-Se coordinó con la Dirección de Recursos Humanos la valoración integral de cada funcionario del Depto para la aplicación de pruebas sicológicas y valoraciones médicas.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>En proceso”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor encargado lo siguiente:

“Está en proceso, sin embargo a la fecha ya la Sección de Calidad de Vida Laboral efectuó las valoraciones psicológicas y los consultorios de Anonos y Virilla nos entregaron la información para los exámenes, sin embargo el Consultorio Cincuentenario aún no lo ha efectuado, se envió correo recordatorio y a la fecha nunca nos atendieron el mismo”.

L) ALQUILER DE MOTOCICLETA

OBSERVACION

El *“Procedimiento Pago y Control de Kilometraje de Motocicleta en Alquiler”* no está acorde con las actividades que actualmente ejecuta el DS en dicho proceso, pues se encuentra desactualizado en los siguientes aspectos:

- El artículo N° 6.4 del procedimiento citado indica lo siguiente:

“Se deben excluir del pago respectivo los días de vacaciones, incapacidades, permisos sin goce de sueldo y cualquier otro similar”.

Sin embargo, en la actualidad a los funcionarios incapacitados se les cancela por alquiler los 14 días de la bisemana, pues la Junta de Relaciones Laborales en Sesión 1421 del 08-04-99 emitió un pronunciamiento donde se concedía dicho beneficio, lo que genera contradicción en dicha normativa.

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

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

CAUSA

En el correo electrónico del 04-02-14, la jefatura del DS le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...En este momento no se confecciona la formula indicada, cabe rescatar que desde mi llegada al Departamento este tema siempre lo han manejado de esta forma, en el

caso de los controles, lo que se valida es la ruta que hace el supervisor, no así el kilometraje que consume, por cuanto, el tema del pago del alquiler lamentablemente no está enfocado en la cantidad de kilómetros utilizados.

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

Asimismo, en el correo electrónico del 06-05-14, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...le informo que la actualización de la normativa citada se le remitió a Don Marco Cordero Gamboa en el 2006.

Asimismo, en forma paralela, Análisis Administrativo ha colaborado en procesos de actualización de esa última versión, a solicitud del Señor Rafael Jiménez, funcionario del Departamento Servicios Administrativos.

El Señor Jiménez y yo conversamos en estos días sobre el particular, y convenimos en que se retome y solicite oficialmente la nueva actualización, tomando como base la versión del 2006 y se envié nuevamente para las aprobaciones respectivas”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“1- Se realizará la consulta solicitada, a fin de tener el criterio claro sobre la aplicación del tema, según se indica.</i>	<i>Juan Carlos Valenciano</i>	<i>En proceso”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“A la fecha no se ha realizado la consulta, ya que solamente queda un alquiler de motocicleta del Señor Heiner Durán Mata y según se nos ha informado por parte de la Administración, que este tema será valorado para determinar si se continúa o no con el respectivo conocimiento de pago”.

M) MANUAL DE SEGURIDAD

OBSERVACION

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

CAUSA

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2030-0452 del 16-09-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“1- Se designó a una funcionaria el análisis y actualización del manual</i>	<i>Bratsi Martínez Montero</i>	<i>Aplicado</i>

2- <i>Se requiere recabar y detallar cada proceso que se aplica en los diferentes puestos</i>	<i>Bratsi Martínez Montero Supervisores</i>	<i>5 meses</i>
3- <i>Redacción del documento borrador, para valoración</i>	<i>Bratsi Martínez Montero</i>	<i>2 meses luego de concluido el punto anterior</i>
4- <i>Propuesta final y presentación de la actualización a Análisis Administrativo</i>	<i>Juan Carlos Valenciano Padilla</i>	<i>1 mes después de concluido el punto anterior”</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
En correo electrónico del 02-01-15, la jefatura del DS le manifestó al Auditor lo siguiente:
<i>“Se encuentra en proceso tal y como se estableció en el cronograma de atención (en proceso). Se adjunta el primer borrador de la información recopilada, se está trabajando en la integración de directrices de cada puesto”.</i>

2.2.5 AREA RECURSOS HUMANOS

2.2.5.1 Nota 1001-0067 enviada el 10 de marzo de 2015

ASUNTO: aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

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

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

CAUSAS

En el correo electrónicos del 21-05-14 y 23-06-14, el administrador del sistema SIRH y una funcionaria de la Sección Tesorería (en adelante ST) le comunicaron al Auditor lo siguiente:

21-05-14 (administrador del SIRH)

*“... la razón es que la cuenta no se **desactiva** en el SIRH cuando alguien queda cesante, para el SIRH es irrelevante, de hecho las cuentas bancarias las administran en Tesorería, no se incluyen en la DRRHH, esto se definió así por controles que se establecieron hace mucho tiempo...”. (El subrayado es del original).*

23-06-14 (funcionaria de la ST)

“...De acuerdo con lo establecido en las Normas para efectuar transferencias electrónicas de fondos, solo tiene la responsabilidad de inactivarlas en SACP...”

...Cada vez que Recursos Humanos nos envié correo con la información de los empleados cesantes. A la fecha se encuentran inactivas los empleados cesantes al 30 de abril 2014...”

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 2601-0254 el 04-08-14 se indicó:

“Dada la necesidad del Fondo de Ahorro y Préstamo de mantener las cuentas de los cesantes por un periodo de 6 meses, se decidió realizar un proceso semi automático en el SIRH, para ello se va a poner un mantenimiento con prioridad uno, que consiste en realizar una pantalla de consulta de cesantes con 6 o más meses de haber dejado de laborar en la empresa, el usuario podrá revisar cada caso y por medio de un indicador decidir a cuales les desea desactivar y eliminar sus cuentas bancarias, lo que se realizará a través de un proceso en esta nueva pantalla.”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 21-01-15, el administrador del SIRH le manifestó al Auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

“Se puso la Solicitud de Mantenimiento de Sistemas de Información SIRH-1044 para implementar el proceso sugerido, se adjunta copia del mantenimiento, el mismo aún no ha sido asignado por la Sección Sistemas Gerenciales”.

2.2.5.2 Nota 1001-0068 enviada el 10 de marzo de 2015

ASUNTO: aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales

DIRIGIDO: Proceso Reclutamiento y Selección

RESULTADOS OBTENIDOS
De 6 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso.

A) RECONOCIMIENTO DE ASCENSOS TEMPORALES				
OBSERVACIONES				
La normativa que regula los ascensos temporales establece que su reconocimiento “...no podrá ser mayor a tres meses”. Sin embargo, se determinó que a varios funcionarios les aprobaron este sobresueldo por períodos superiores al señalado. Como ejemplo se citan los siguientes casos:				
Acción de personal	Fecha de confección	Nombre del funcionario	Periodo	Meses
390838	16-11-10	Blanca Mora U.	09-10-10/09-05-14	43
500524	06-11-12	Dinorah Chavarría T.	01-11-12/09-05-14	18
508145	09-01-13	Francisco Gómez B.	01-01-13/31-12-13	12
572403	20-12-13	Francisco Gómez B.	01-01-14/31-12-14	12
511647	18-01-13	Juan Campos R.	15-01-13/31-12-13	11,5
576461	16-01-14	Juan Campos R.	06-01-14/31-12-14	11,8
511645	18-01-13	Alvaro Castillo C.	01-01-13/ 31-12-13	12
576462	16-01-14	Alvaro Castillo C.	13-01-14/31-12-14	11,5

CAUSAS
En correo electrónico del 11-06-14, la jefatura de la Sección Reclutamiento y Clasificación (en adelante SRC) le comunicó al auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) lo siguiente: “...Los movimientos que usted cita son movimientos que vienen aprobados directamente de la Gerencia, no se pueden hacer fijos, porque lo que los origina, son situaciones que son temporales por unos periodos, las mismas se indican en cada acción de personal.”

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 2630-202 del 30-07-14 se indicó:

“ ...

- *Revisar la Norma de Reconocimiento y pago de Recargo de Funciones y Ascensos Interinos, temporales o fijos.*
- *Enviar comunicado general a las jefaturas de la CNFL, haciendo un recordatorio de la aplicación de los plazos establecidos en la Norma para el pago de Recargo de funciones y Ascensos Interinos, temporales y fijos.”*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 21-01-15, la jefatura del Proceso Reclutamiento y Selección (en adelante PRS) le manifestó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

“Esto se enviará hasta tanto la normativa nueva esté aprobada en la página; ya que en la nueva es donde se estiman los tiempos que lo regulan”.

B) SOBRESUELDOS SIMULTANEOS

OBSERVACIONES

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

CAUSA

En el correo electrónico del 21-05-14, la jefatura de la SRC le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...el único caso que tiene un desfase, es el de Calvo Rojas Bernan, por cinco días, ...Cabe indicar que aquí en todas las acciones se lleva un proceso de control

cruzada, aquí posiblemente al ser solo cinco días, se nos fue por error. Cabe indicar que la política es clara, se hace uno u otro...”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 2630-202 del 30-07-14 se indicó:

- *Realizar un correo electrónico al administrador del SIRH, para que se realice el mantenimiento en el sistema a fin de que no permita realizar simultáneamente un ascenso y recargo a un mismo colaborador y en un mismo periodo.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 21-01-14, la jefatura de la PRS le manifestó al Auditor lo siguiente:

“Dicho mantenimiento se envió por parte de la Sección el día 04-08-2014 y nos informan por parte de la Administración del SIRH, que se generó el mantenimiento SIRH-1045, lo asignaron a la señora Linnethe Alfaro, se le envió lo que ella nos solicitó como ejemplo y a la fecha no se ha resuelto, vamos a enviar de nuevo al Administrador del SIRH para su seguimiento”.

C) RECARGO DE FUNCIONES

OBSERVACION

En la revisión de las acciones de personal N° 481384 del 12-07-12, 508049 del 09-01-13, 541704 del 03-07-13 y 572404 del 20-12-13 que rigen del 01-04-12 al 31-12-14 (dos años y nueve meses), se comprobó que a Walter Chaves M. (N° empleado 1588-6) le están cancelando recargo de funciones por realizar labores como asistente de la Sección Comercial de la Sucursal Guadalupe. Sin embargo, en los documentos citados no se evidenció que este funcionario realice parcial o totalmente las funciones y responsabilidades de otro puesto. Además, a este empleado se le pagó recargo de funciones de manera ininterrumpida desde el 20-09-10 hasta el 31-12-11 mediante las acciones de personal N° 386546, 394878, 427951, 437705, 451118, 481384, 508049 y 541704, 572404.

CAUSAS

En los correos electrónicos del 05-06-14 y 09-06-14, las jefaturas del Area

Comercial de la Sucursal Escazú (en adelante ACSE) y la SRC le comunicaron al Auditor lo siguiente:

05-06-14 (funcionaria del ACSE)

“...se ha venido manejando de esa manera porque él realiza la función de Asistente de la Sección Comercial desde la fecha indicada, pero hasta ahora presentará la tesis; por lo tanto, no cuenta con el requisito académico para otorgarle la plaza de Profesional, tal como está establecido...”

09-06-14 (funcionaria de SRC)

“...resulta que estos movimientos venían aprobados por la Gerencia, yo recomendaría que está persona se le aplique un estudio de puesto, porque él tiene el Bachiller para poder eliminar ese recargo...”

RECOMENDACION

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

RESPUESTA

En la nota 2630-202 del 30-07-14 se indicó:

“... ”

- *“Realizar un estudio de los antecedentes que dieron origen a los recargos que se le han venido reconociendo al señor Chaves Sibaja.*
- *Realizar un estudio de campo a fin de validar si los motivos que generaron el sobresueldo se mantienen o no.*
- *En caso de que las condiciones que generaron el sobresueldo se mantengan, se procederá a realizar un estudio Ocupacional para definir la condición del puesto del señor Chaves o por el contrario, emitir las recomendaciones técnicas correctivas.”*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 21-01-15, la jefatura de PRC le manifestó al Auditor lo siguiente:

“... se procedió hacer una revisión por parte de la Sección de Reclutamiento del caso, y se le envió la guía de análisis ocupacional, para proceder hacer un estudio del puesto, pero eso se detuvo, por la orden emanada por parte de la Administración superior para detener los estudios de puesto, se tendrá que retomar al momento de que la administración apruebe los estudios de puestos”.

2.2.5.3 Nota 1001-0069 enviada el 10 de marzo de 2015

ASUNTO: aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.5.4 Nota 1001-0070 enviada el 10 de marzo de 2015

ASUNTO: aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales

DIRIGIDO: Proceso Trámite y Nómina

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

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

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

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

RESPUESTA

En la nota 2650-0195 del 13-08-14 se indicó:

“El 27 de junio del 2014 se envió correo al Administrador del SIRH, solicitando el mantenimiento respectivo. El 3 de julio del 2014 se puso los mantenimientos 1033 y 1034 con prioridad 1.

Se enviará correo interno a los funcionarios de la sección para que cumplan con dicha recomendación.”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 10-02-15, el administrador del SIRH le manifestó a un funcionario del Proceso Trámite y Nómina lo siguiente:

“Según el control de mantenimientos de Sistemas Gerenciales están como recibidos, aún no se han asignado”.

*2.3. RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES***S**

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 74 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 44 habían sido atendidas (60%), 20 estaban en ese proceso (27%) y 10 se encuentran pendientes de aplicar (13%).

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 determinar el estado de dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta inicial emitida por la dependencia ni la situación que se observó cuando llevó a cabo el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en informes de periodos anteriores.

2.3.1 AREA INVERSIONES

2.3.1.1 Nota 1001-0306 enviada el 18 de diciembre

ASUNTO: *planificación y administración de proyectos*

DIRIGIDO: Departamento Financiero

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.1.2 Nota 1001-0307 enviada el 18 de diciembre

ASUNTO: *proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*

DIRIGIDO: Departamento Construcción Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

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

B) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
<p>Los procedimientos que elaboró el Departamento Construcción de Proyectos de Generación en relación con las principales actividades que desarrolla esta dependencia, a la fecha de este estudio se encontraban pendientes de ser revisados y actualizados. La situación comentada había sido comunicada a la Administración por esta Auditoría Interna mediante el oficio AUD-041 del 17-01-12, sobre la cual la respuesta del seguimiento realizado que fue emitida en la nota 7431-2186 del 19-07-12, se indicó lo siguiente:</p> <p><i>“Punto M. sobre este punto debido a la magnitud de trabajo que se tiene actualmente así como un sentido lógico de prioridades del personal que labora en la UEP-PHBI, se solicita mantenerlo pendiente hasta luego de finalización del PHBI inclusive, esto con el fin de incluir su actualización considerando las lecciones aprendidas en el desarrollo de dicho proyecto”.</i></p>
CAUSA
<p>En el correo electrónico del 05-11-13, la asistente de la jefatura del DCPG le comunicó al Auditor lo siguiente:</p> <p><i>“...De acuerdo con el programa de obra, se tiene planificado que la aceptación final del proyecto sea en enero del 2014. Considerando el proceso de cierre administrativo del proyecto, se espera estar retomando el tema de los procedimientos, a mediados del año entrante...”.</i></p>
RECOMENDACION
<p>Girar instrucciones por escrito a quien corresponda, para que realice el seguimiento que le permita a la Administración disponer en un plazo razonable de la normativa relacionada con las labores que desarrolla el Departamento Construcción de Proyectos de Generación.</p>
RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
<p>En la información adjunta a la nota 7431-7828 del 12-08-14 se indicó:</p> <p><i>“Con respecto a la recomendación dada por la Auditoría Interna se aclara, que la acción propuesta para su atención, es que la jefatura <u>gire instrucciones por escrito</u> para que se realice el seguimiento que le permita a la Administración <u>para disponer en un plazo razonable</u> de la normativa relacionada con las labores que desarrolla el DECOPROGEN y eso fue cumplido el 10-01-14, como bien se cita en su informe.</i></p> <p><i>Basado en lo anterior se aclara que como se ha venido informando a la Auditoría, se considera que el plazo razonable para la revisión de los procedimientos e instructivos del DECOPROGEN, inicia una vez finalizado <u>totalmente</u> el PHBI, con el fin de incluir</i></p>

en este documento, la experiencia adquirida desde que inicia hasta el finalice el proyecto. Se debe considerar la carga de trabajo asignada al personal de una UEP a través del desarrollo total de un proyecto hasta su cierre total, lo cual no se ha realizado a pesar de que anteriormente se informará que se esperaba que fuera a principios de este año. Se aclara, aunque este aspecto se considera menos importante que lo expuesto, que si bien es cierto, compañeros se encuentran fuera del proyecto, no lo están en un 100%, además que están asumiendo otras labores de gran relevancia para la CNFL relacionadas con procesos legales así como temas de otros proyectos.

Como bien se indica en su informe, estos procedimientos e instructivos fueron parte del primer plan de tratamiento de riesgos, del cual solamente faltó oficializarlos, ya que se cumplieron las otras actividades programadas que formaban parte del mismo. Para el nuevo plan de tratamiento, que parte de la nueva revisión que se realizó este año a los riesgos del DECOPROGEN, se considerará su estado para la nueva programación y se determinen las prioridades con base en las fortalezas de los controles que se aplican en el DECOPROGEN.

Con el fin de agilizar este tema, es que se informó a la Auditoría que se utilizaría el procedimiento (entrevistas, revisión, elaboración) que se usó anteriormente cuando fueron elaborados los primeros borradores, del cual adjuntó un ejemplo.

Somos conscientes de la importancia de que los procesos que hemos aplicado durante los proyectos donde hemos participado se oficialicen de manera escrita ya que de manera práctica ya se ejecutan, no solo porque sirven de base para evaluarnos sino por el valor real que tiene un manual según la teoría y las buenas prácticas en esta materia. No se debe perder de vista que un proyecto es dinámico y aunque se cuente con estos documentos, serán una base de las actividades que se realicen".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 03-12-14, el asistente de la jefatura del Departamento Construcción de Proyectos de Generación le comunicó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"...se informa que el pasado 28 de noviembre se otorgó la aceptación preliminar de la Casa de Máquinas y actualmente se está realizando la prueba de confiabilidad de la central por 30 días interrumpidos".

En relación con el aspecto comentado en la respuesta donde indican que "....se aclara, que la acción propuesta para su atención, es que la jefatura gire instrucciones por escrito para que se realice el seguimiento que le permita a la Administración para disponer en un plazo razonable de la normativa relacionada con las labores que desarrolla el

DECOPROGEN... (el subrayado pertenece al documento original) es importante indicar que si bien se efectuó la comunicación. Sin embargo, a la fecha el aspecto recomendado no ha sido atendido porque todavía no se cuenta con “la normativa relacionada con las labores que desarrolla el Departamento Construcción de Proyectos de Generación”.

2.3.1.3 Nota 1001-0308 enviada el 18 de diciembre

ASUNTO: planificación y administración de proyectos

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.1.4 Nota 1001-0309 enviada el 18 de diciembre

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

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

D) RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL

OBSERVACION

En la visita realizada por el Auditor a la UEP el 29-05-13, no se suministró documentación que hiciera constar la existencia de la póliza de responsabilidad civil profesional establecida en el punto B.36.2.6 de las condiciones especiales. La encargada de esta actividad en la UEP manifestó que esta cobertura podría estar incluida en la póliza de todo riesgo de construcción N° 02 01 INS 0000248 00 que entregó el Contratista. Sin embargo, en una certificación emitida el 13-03-12 por el Instituto Nacional de Seguros (INS), no se hace referencia a que la misma se encuentre comprendida en dicho documento.

En atención de una consulta planteada por el Auditor a la Sección Administración de Seguros (en adelante SAS), en el correo electrónico del 26-06-13 una funcionaria del INS le indicó a esa dependencia que el Contratista

mantiene únicamente un seguro de responsabilidad civil relacionado con la ejecución del proyecto.

Mediante la nota 7431-4492 del 28-06-13, el jefe de la UEP le comunicó al representante del Contratista que la póliza todo riesgo de construcción no considera la cobertura de responsabilidad civil profesional y le solicitó lo siguiente:

“...corregir esta situación lo antes posible, así como enviar la documentación que demuestre que ha formalizado la gestión para el trámite de esta póliza a más tardar el viernes 05 de julio próximo. En ese sentido, le indico que dicha Póliza deberá cubrir todos los diseños efectuados hasta la fecha.”

En la nota CCBI-PHBI-0750-06 del 06-08-13, el Director de obra del Contratista le remitió al jefe de la UEP una copia de la certificación que emitió el director ejecutivo de la sede del INS San José, en la cual se menciona lo siguiente:

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

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

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

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

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota 7431-7889 del 25-08-14 se indicó: <i>"..., me permito aclarar, que partiendo del hecho de que la SAS aceptó como información el último oficio enviado por el Contratista sobre el cumplimiento de esta cobertura, luego de la serie de oficios cursados entre la CNFL (UEP-SAS) y el Contratista que la Auditoria conoce, sin solicitar ninguna otra información o externar algún comentario o indicación de alguna acción a seguir como especialistas en el tema que son, no fue requerido tomar ninguna acción por parte de la Unidad Ejecutora de Proyectos".</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
Se comprobó que mediante nota 3203-0368 del 17-10-13, el jefe de la SAS le comunicó a la jefatura de la UEP lo siguiente: <i>"...se adjunta copia de la nota DOP-13095-13, mediante la cual la señora Laura Duran nos informa que la empresa OAS Engevix no posee dentro de la póliza Todo Riesgo y Construcción la Cobertura de Responsabilidad Civil Profesional".</i> Por lo tanto, lo manifestado en la respuesta recibida del seguimiento por parte de la UEP no es concordante con lo expresado anteriormente. Es importante indicar que la nota citada tiene como "RECIBIDO" por el Departamento Construcción de Proyectos de Generación el 04-12-13.

2.3.1.5 Nota 1001-0311 enviada el 18 de diciembre

ASUNTO: contratos de Ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción Proyectos de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.1.6 Nota 1001-0084 enviada el 18 de marzo de 2015

ASUNTO: *contratos de Ejecución del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior*

DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS

De 9 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, 2 fueron atendidas y 7 se mantienen en esa misma condición.
--

A) COSTO DEL PROYECTO

OBSERVACION

En los registros contables y análisis financieros se observa que el costo de las obras del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (en adelante Proyecto) ha aumentado en comparación con la suma que se estimó antes de iniciar su construcción. Al respecto, es importante comentar las siguientes situaciones:
--

A.1 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

En el informe del estudio de factibilidad que entregó Electricite de France a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL) mediante la nota IH. Balsa-FAI. 00006DEP del 26-03-10, se indica que el costo total del Proyecto es US \$81.599.322,00.

El documento citado lo suministró una funcionaria del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación (en adelante DIPG) y se desconoce si la fecha anotada es correcta, pues es posterior al 11-05-09, día en que fue firmado el contrato con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) para la construcción de las obras correspondientes.
--

A.2 ESTUDIO FINANCIERO

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

A manera de referencia se puede mencionar que con base en los datos

señalados, el costo inicial estimado del megavatio instalado era US \$3.918.157,17 (US \$134.392.790,82 / 34,3 capacidad total MW) y al 30-08-13 ese indicador refleja un valor de US \$8.392.054,60 (US \$314.702.047,36 / 37,5 MW).

A.3 PRESUPUESTO PRELIMINAR

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

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

A.4 COSTO ACUMULADO

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

Considerando que a la fecha mencionada las obras se encuentran en proceso de construcción y todavía faltan realizar pagos al ICE, el Contratista y proveedores; cuando se concluya el Proyecto esta suma será mayor.

A.5 CONTRATO Y ADENDA

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

Los aspectos citados en el párrafo anterior, así como las observaciones y recomendaciones planteadas en las notas AUD- 041, AUD-142 y AUD-016 del 17-01-12, 15-06-12 y 18-01-13, respectivamente; podrían evidenciar que

desde el inicio de las obras era conveniente fortalecer el control por parte de funcionarios de la Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP), adicional al establecido por el ICE; en relación con el uso de recursos tales como la mano de obra, vehículos, maquinaria contratada, comestibles, materiales (cemento, acero, combustible y otros).

CAUSA

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

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

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

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Definir las obras a analizar de acuerdo a lo establecido en la factibilidad contra la construcción final.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>I semestre 2015</i>
<i>Establecer los costos de factibilidad para las obras establecidas.</i>		

<i>Establecer los costos reales de estas obras.</i>		
<i>Establecer el incremento de cada obra.</i>		
<i>Determinar si las variaciones del monto de las obras ejecutadas se encuentran justificadas con la evidencia necesaria.</i>		
<i>Concluir si las variaciones del monto de las obras ejecutadas se encuentran justificadas con la evidencia necesaria y si el incremento en el costo del Proyecto es razonable.</i>		
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Analizar la factibilidad de que en lo sucesivo, antes de contratar a empresas bajo una modalidad similar de ejecución de proyectos, se obtengan los diseños y presupuestos detallados de las obras que serán construidas.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>I semestre 2015</i>
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>Analizar las situaciones expuestas en el informe de la Auditoria, determinar sus causas y efectos.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>I semestre 2016</i>
<i>Análisis del contrato y adenda utilizado para la contratación de las obras ICE con relación a las experiencias vividas durante su ejecución relacionadas con las situaciones expuestas en el informe de Auditoria.</i>		
<i>Establecer hechos relevantes sucedidos durante la ejecución del proyecto, que no fueron abarcados por el contrato de obra, relacionadas con las situaciones expuestas en el informe de Auditoria.</i>		
<i>Exponer y analizar estas situaciones detectadas, en conjunto con la Asesoría Legal de la CNFL para determinar cómo se deben incluir en los documentos contractuales para futuras contrataciones de este tipo.</i>		
<i>Establecer en conjunto la Asesoría Legal de la CNFL, las redacciones de cláusulas a incluir o variar en el contrato de acuerdo con lo analizado.</i>		
<i>Recomendar al Departamento Ingeniería de Proyectos las redacciones de cláusulas a incluir o variar en el contrato de acuerdo con lo analizado.</i>		
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Establecer los controles que aplicó el Contratista para el desarrollo de sus actividades a los que tuvo acceso la CNFL.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>II semestre 2015</i>
<i>Establecer su utilidad para la CNFL.</i>		
<i>Recomendar sus modificaciones con base en las necesidades de la CNFL.</i>		
<i>Contemplar este tema en la recomendación A.3.</i>		
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Establecer las situaciones expuestas en los informes de la Auditoría respecto a este tema, determinar sus causas y efectos.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>I semestre 2016</i>
<i>Determinar si se requiere fortalecer la supervisión considerando las situaciones expuestas en los informes de la Auditoría respecto a este tema y la modalidad de ejecución de proyectos que sea utilizada.</i>		
<i>Determinar la manera en que se debe fortalecer la supervisión considerando las situaciones expuestas en los informes de la Auditoría respecto a este tema y la modalidad de ejecución de proyectos.</i>		
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

SITUACION ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

Mediante la nota 7431-8126 del 04-02-15, la jefatura del Área Ejecución de proyectos Empresariales le comunicó al Auditor General (a.i) lo siguiente:

“Con respecto a las acciones tomadas para el cumplimiento de las recomendaciones del informe 1001-0209 del 04-08-14, me permito informar, que se elaboró una propuesta para la asignación del personal del DECOPROGEN que se encargará de liderar los equipos de trabajo para la atención de las recomendaciones, la cual se está analizando por esta jefatura”.

B) OBRAS DEL ICE

OBSERVACION

Referente a las obras (desgravadores, túnel, embalse, tanque de oscilación y tubería forzada) que ejecuta el ICE en el Proyecto, se determinaron las siguientes situaciones:

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

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

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

B.1 PERSONAL DISPONIBLE

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

La CNFL como parte de los controles que implantó, procedió a realizar verificaciones de los trabajos efectuados y en las minutas de reunión anotó los resultados obtenidos en dicha actividad. En ese sentido, en el *“Informe Diario de Labores Civiles”* de la UEP de julio a octubre del 2013, se evidencia que el ICE no trabajó en casi la totalidad de los sub-frentes del túnel en el periodo citado, lo que podría obedecer a la ausencia de personal que se reportó en la

bitácora de reunión de alta administración celebrada el 04-10-13, así como en las minutas de reunión N° 71, N° 74 y N° 77 del 20-06-13, 31-07-13 y 19-09-13, respectivamente.

B.2 CONSTRUCCION DE BOVEDAS

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

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

B.3 ENTREGA DE LAS OBRAS

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

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

podrían estar concluidas en dicha fecha.

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

CAUSA

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

“1) Cumplimiento plazos contractuales

...

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

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

En la minuta de reunión N° 79 del 17-10-13 realizada en las oficinas de la UEP entre la CNFL e ICE, punto 2. Electromecánico, se indicó lo siguiente:

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

analice todas las consecuencias que esto puede provocar, de seguir con esta práctica, CNFL requiere que el ICE presente una memoria de cálculo que respalde la necesidad de esto respaldado con criterio de diseño y normas internacionales, una vez presentado esto, CNFL valorará si asume la responsabilidad de no ejecutar esta pica solicitada.

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>Valorar y determinar si las justificaciones y evidencias suministradas en relación con el atraso de la construcción del túnel y el resto de las obras, efectivamente corresponden a situaciones que no constituyen responsabilidad del ICE.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>II semestre 2016</i>
<i>Establecer el impacto financiero de esa situación en el Proyecto (mayor permanencia y atraso en el inicio de generación), así como las posibles consecuencias o reclamos del Contratista</i>		

OAS.		
<i>De acuerdo con los resultados obtenidos, sugerir las medidas que correspondan.</i>		
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)
Mediante la nota 7431-8126 del 04-02-15, la jefatura del Area Ejecución de proyectos Empresariales le comunicó al Auditor General (a.i) lo siguiente:
<i>“Con respecto a las acciones tomadas para el cumplimiento de las recomendaciones del informe 1001-0209 del 04-08-14, me permito informar, que se elaboró una propuesta para la asignación del personal del DECOPROGEN que se encargará de liderar los equipos de trabajo para la atención de las recomendaciones, la cual se está analizando por esta jefatura”.</i>

C) REVESTIMIENTO DEL TUNEL
OBSERVACION
<p>En la visita efectuada el 09-10-13 por el Auditor a las obras subterráneas del Proyecto, se observó que como parte del acero y cemento que se está utilizando en el revestimiento del túnel, se colocan 2 mallas en el piso y muros que incluyen varillas de ½", ¾" y 1" de diámetro, N° 4, N° 6 y N° 8, respectivamente. El funcionario encargado de la inspección civil indicó que se usa concreto de alta resistencia con un espesor de aproximadamente 30 centímetros en los muros, 30 cm en el piso y en algunas partes 40 cm.</p> <p>La jefatura de la UEP manifestó que los encargados en el ICE informaron que los materiales utilizados son los que se requieren según la ingeniería y las cargas de esas obras. También mencionó que solicitaron la memoria de cálculo y que analizarían la conveniencia de contratar un consultor con experiencia en labores similares para que emita su criterio sobre el particular.</p> <p>Es importante indicar que aspectos relacionados con este tema fueron mencionados en las minutas N° 65, N° 69, N° 73, N° 74, N° 75, N° 76 y N° 77 del 09-02-13, 23-05-13, 18-07-13, 31-07-13, 14-08-13, 05-09-13 y 19-09-13, respectivamente.</p>

CAUSA
<p>En el punto 2.2 de la cláusula segunda del contrato se establece que el diseño y construcción de todas las obras subterráneas es responsabilidad del ICE. Los funcionarios del ICE encargados de la actividad son los que deciden como</p>

ejecutar la obras.

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

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0067 del 14-08-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Evaluar la conveniencia de contratar los servicios de un especialista para que analice la razonabilidad de la cantidad, espesor y diámetro de los materiales que se están utilizando en el revestimiento del túnel y determine si son los que realmente necesita la obra.</i>	<i>Jefatura y personal asignado DECOPROGEN</i>	<i>I semestre 2015</i>
<i>Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que estimen pertinentes.</i>		
<i>Elaborar y presentar el informe.</i>		

SITUACION ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la nota 7431-8126 del 04-02-15, la jefatura del Área Ejecución de proyectos Empresariales le comunicó al Auditor General (a.i) lo siguiente:

“Con respecto a las acciones tomadas para el cumplimiento de las recomendaciones del informe 1001-0209 del 04-08-14, me permito informar, que se elaboró una propuesta para la asignación del personal del DECOPROGEN que se encargará de liderar los equipos de trabajo para la atención de las recomendaciones, la cual se está analizando por esta jefatura”.

2.3.1.7 Nota 1001-0085 enviada el 17 de marzo de 2015

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)

DIRIGIDO: Área Proveeduría Empresarial

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

2.3.1.8 Nota 1001-0086 enviada el 18 de marzo de 2015

ASUNTO: proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal)

DIRIGIDO: Área Ejecución de Proyectos Empresariales

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendientes de aplicar, se mantienen en la misma condición.

B) EXONERACION DE IMPUESTOS
OBSERVACION
Mediante la nota 3251-1089 del 23-07-13, la SP le envió al jefe de la Unidad Ejecutora de Proyectos (en adelante UEP) los documentos que detallan los impuestos exonerados por la compra de tres turbinas y tres generadores para el Proyecto por ¢696,9 millones (US \$1.380.575,83), de manera que el Contratista procediera a efectuar el respectivo desalmacenaje. La SP también le solicitó a la UEP que rebajara dicho monto de los pagos al Contratista, pero al 21-11-13 la suma citada no había sido deducida.
Asimismo, en el documento 7431-5671 del 27-09-13 (dos meses después de recibir la nota de la SP), el jefe de la UEP le indicó al representante del Contratista que de la facturación pendiente de presentar debían deducir los montos exonerados por la CNFL. Además, se determinó que otras solicitudes de exoneración se encuentran en trámite, las cuales se gestionaron con las notas 3251-1462, 3251-1554 y 3251-1599 del 01-10-13, 21-10-13 y 30-10-13, respectivamente.
El encargado de la actividad en la Sección Administración Financiera manifestó que según el contrato de financiamiento con el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social-BNDES, a la CNFL le aplican intereses a partir de la fecha en que realizan el desembolso correspondiente (al 23-07-13 la tasa

de interés era 4,55%). En este caso, si el rebajo de la exoneración de las turbinas y generadores se realiza el 15-12-13 que es el día de la aceptación preliminar establecida en el adendum N° 1 del contrato llave en mano supervisado, a manera de referencia se indica que los intereses estimados que se pagarían del 23-07-13 al 15-12-13 por la suma citada serían US \$25.475,45 (US \$1.380.575,83 x 4,55% / 360 x 146 días).

Conviene mencionar que la exoneración de las turbinas y generadores está respaldada en la Ley de Regulación del Uso Racional de la Energía N° 7747 del 03-11-94, así como en la solicitud realizada por el jefe de la SP ante el Ministerio de Ambiente y Energía mediante las notas 3251-908 y 3251-1005 del 24-06-13 y 04-07-13.

CAUSA

En correo electrónico del 21-11-13, una funcionaria de la UEP le manifestó al auditor encargado de la evaluación lo siguiente:

“...mediante nota 7431-5671-2013, la CNFL notificó al Contratista que se procederá a recuperar dicho monto (ver adjunto) oportunamente, ya que se hará de los pagos de la aceptación preliminar y aceptación final que en suman representan un 15% del valor del contrato, con el fin de no afectar el flujo de pago al Contratista en la etapa crítica de finalización del proyecto lo que podría indirectamente afectar a la CNFL en el plazo de la entrada en operación de la planta además de que para efecto de la CNFL no es un dinero que se recuperará en efectivo, sino que se reflejará en una disminución en el monto del contrato de financiamiento suscrito con el BNDES.”

RECOMENDACION

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

RECOMENDACION

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

RECOMENDACION

3) Coordinar con la Sección Administración Financiera la definición del monto de intereses que corresponden desde la fecha en que la SP le comunicó a la

UEP la exoneración de las turbinas y generadores. Asimismo, mediante una nota solicitarle al Contratista que aplique el rebajo respectivo en la factura correspondiente.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO PARA LAS TRES RECOMENDACIONES

En la nota 7001-0066 del 21-08-14 se indicó:

“En respuesta a su consulta sobre las acciones que se han realizado para atender las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, le informo que inicialmente se envió el oficio 7431-7577-2014 a la Sección de Proveeduría, solicitando el rebajo del impuesto de los montos exonerados por el internamiento de los turbo-generadores. Sin embargo, la Proveeduría mediante su oficio 3251-499-2014, respondió que esta acción se debía realizar por parte del Departamento Construcción de Proyectos.

Posteriormente, se comunicó al Contratista mediante la nota 7431-5671-2014 de fecha 27 de setiembre de 2013, que se procedería a realizar el rebajo del monto por concepto del impuesto de las exoneraciones de las turbinas y generadores.

Finalmente, mediante nota 7431-7815-2014 de fecha al 06 de agosto de 2014, se comunica al Contratista que una vez que se alcancen los requerimientos para otorgar la Aceptación Preliminar de Casa de Máquinas, se procederá a realizar el rebajo de los montos por concepto de exoneración de impuestos”.

SITUACION ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

Mediante la nota 7431-8119 del 02-02-15, la jefatura del Área Ejecución de Proyectos Empresariales le comunicó al Auditor General (a.i) lo siguiente:

“Con respecto a las acciones tomadas para el cumplimiento de las recomendaciones del informe 1001-0212 del 04-08-14, me permito informar, que de acuerdo con el citado correo electrónico del 17-07-14, de la asistente de la jefatura del DECOPROGEN al auditor encargado del seguimiento, los procesos de pago y cobros de multas no han finalizado, ya que se encuentra detenido como parte del proceso de negociación que se está llevando a cabo entre las partes, por lo que la aplicación de estas recomendaciones, queda sujeta a las conclusiones de la negociación citada”.

2.3.2 AREA ACTIVOS

2.3.2.1 Nota 1001-0300 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: administración de activos (inventarios)

DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.2.2 Nota 1001-0034 enviada el 21 de enero de 2015

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS

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

A) APROBACION DE NORMAS

OBSERVACION

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

CAUSA

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

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

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

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

“...En atención a su consulta sobre cuál es la instancia de la CNFL con la cual se debe comentar un borrador de un Informe de Auditoría Interna asociado con inversiones realizadas por la Compañía en su oportunidad para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Superior (PHBI); con instrucciones de la Gerencia General, muy

atentamente se le comunica que la instancia encargada a la fecha por la Gerencia para atender lo correspondiente al PHBI, incluyendo las inversiones en bienes inmuebles, es la Dirección de Producción y Desarrollo. No se ha instruido lineamiento gerencial en contrario sobre el traslado de la administración y mantenimiento de tales bienes...”

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2100-0443 del 22-08-14 se indicó:

"En relación con las "Normas para el control registral, mantenimiento y cuidado de los bienes inmuebles", le comunico que adicional a los recordatorios que se han enviado, señalados en el seguimiento adjunto, se le envió un correo el 12 de agosto al Señor Edgar Zamora Soto, funcionario de la Gerencia General, encargado de dirigir el proceso de aprobación de los documentos, solicitando su colaboración para la aprobación de esta normativa por parte de la Gerencia General, según correo adjunto".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico de 12-01-15, la jefatura a.i. de Análisis Administrativo le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"Le comunico que, a la fecha, no se ha recibido la aprobación, por parte de la Gerencia General, al documento citado".

2.3.2.3 Nota 1001-0035 enviada el 21 de enero de 2015

ASUNTO: uso y condiciones de instalaciones y propiedades

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.2.4 Nota 1001-0074 enviada el 11 de marzo de 2015

ASUNTO: administración de la flota vehicular

DIRIGIDO: Área Transportes y Taller

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.2.5 Nota 1001-0075 enviada el 11 de marzo de 2015

ASUNTO: administración de los riesgos puros

DIRIGIDO: Área Servicios Generales

RESULTADOS OBTENIDOS

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

A) RECOMENDACIONES DEL INS

OBSERVACION

El Departamento Producción (en adelante DP) al 10-06-13 no había aplicado las recomendaciones relacionadas con el cumplimiento de la Norma NFPA 851 " <i>Práctica recomendada para protección contra incendios en plantas de generación hidroeléctricas</i> ", las cuales fueron remitidas por el Instituto Nacional de Seguros (INS) a la Sección Administración de Seguros (en adelante SAS) mediante el correo electrónico del 08-02-13.

Sobre el particular, la jefatura del DP en la nota 7401-004-03-13 le comunicó a la SAS lo siguiente:

"...a) Se incluirá en el presupuesto de la Sección de Plantas, del año 2014 los requerimientos presupuestarios para implementar el Sistema de protección, detección y supresión contra incendios en la Planta Belén.

b) Se incluirá en el presupuesto de la Sección de Plantas, del año 2015 los requerimientos presupuestarios para implementar el Sistema de protección, detección y supresión contra incendios en la Planta Electriona.

c) Se incluirá en el presupuesto de la Sección de Plantas, del año 2016 los requerimientos presupuestarios para implementar el Sistema de protección, detección y supresión contra incendios en la Planta Río Segundo..."

En respuesta del documento 3203-0071 del 08-03-13 remitido por la SAS, en la nota DOP-6293 del 13-05-13 el INS comunicó lo siguiente:

"...En caso de siniestro el incumplimiento de las medidas de seguridad detalladas en

su oportunidad relevará al INS de toda responsabilidad y lo facultará a declinar cualquier reclamación...".

CAUSA

En la nota 7401-004-03 del 03-04-13, la jefatura del DP le indicó a la SAS lo siguiente:

"... desde setiembre de 2011 se había realizado para esas plantas los estudios planos, especificaciones y obtenido el Visto Bueno de Bomberos de Costa Rica para su implementación, no obstante pese haberse incluido en los presupuestos anuales no se asignó recursos para su implantación..."

RECOMENDACION

Solicitar por escrito al DP que informe a las instancias que estime pertinentes, las consecuencias de no implementar las recomendaciones planteadas por el INS; con el propósito que a ese nivel analicen la posibilidad de asignar los recursos necesarios para evitar la materialización del riesgo de incendio en las Plantas Hidroeléctricas Belén, Electriona y Río Segundo.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3203-0262 del 19-08-14 se indicó:

"Lo último de lo que se tiene conocimiento en relación con este tema es que el Departamento de Producción no ha respondido a la Dirección Administrativa su consulta vía correo electrónico de fecha 03/03/2014. Con la finalidad de darle el seguimiento correspondiente procederemos a enviar una nota al Ing. Jorge Blanco a fin de que se nos informe del avance de dicha gestión ante la Dirección Administrativa".

D) CAPACITACION

OBSERVACION

Los funcionarios de la SAS no han recibido capacitación sobre detección de riesgos puros, con el propósito de que fortalezcan sus conocimientos sobre este tema y puedan aplicarlos en las inspecciones que realizan al desarrollar las tareas asignadas. En ese sentido, se observó que el personal respectivo fundamenta esa labor en criterios propios, pero estos no han sido obtenidos como resultado de una capacitación formal.

CAUSA

La jefatura de la SAS manifestó que no ha logrado identificar un potencial proveedor que suministre capacitación sobre este tema. También comunicó que consultó a un asesor privado de seguros, quien le manifestó que para él

no era rentable brindar capacitación en detección de riesgos, pues eso implicaría perder un eventual cliente.

RECOMENDACION

1) Confeccionar una guía que comprenda las principales actividades que debe realizar la SAS cuando lleva a cabo inspecciones sobre detección de riesgos puros, tomando como base los criterios que actualmente utiliza el INS para esos efectos. Asimismo, actualizar ese documento en forma periódica, incorporando las respectivas recomendaciones que emita la institución aseguradora.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3203-0262 del 19-08-14 se indicó:

“Si bien el pasado 08/04/2014 mediante la nota 3203-0136-14 se remitió un cronograma de actividades mediante la cual se proponía como fecha de finalización para finales de agosto, mediante correo electrónico de fecha 18/07/2014 dirigido al señor Walter Hernández se le informó que el cumplimiento del cronograma va un poco retrasado, lo anterior debido a varias razones, entre ellas a que en los últimos cuatro meses han estado solicitando información de la Dirección Administrativa con respecto a la justificación de los gastos de la dependencia, de otras dependencias en relación con la distribución de las primas de pólizas cargadas a ellas, por parte del ICE como parte del proceso de renovación de la póliza ING-0008, y que dado lo anterior estamos tratando de tener listo el borrador de dicha guía para finales del mes de setiembre”.

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3203-0262 del 19-08-14 se indicó:

“Esta está relacionada con la anterior, es por ello que hasta que no exista el borrador de la guía de inspecciones no podrá considerarse si es o no conveniente incluir dentro de la misma alguna información relacionada con Salud Ocupacional, considerando que ellos realizan inspecciones de situaciones diferentes a las abarcadas por la cobertura de daño directo”.

SITUACION ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En la nota N° 3203-0021 del 23-01-15, la SAS le solicitó a la jefatura de la Auditoría Financiera lo siguiente:

“...En relación con las recomendaciones pendientes por parte de la Sección Administración de Seguros del AUD-200-2014, por este medio me permito solicitar una prórroga en el tiempo de cumplimiento de las mismas de 6 meses.

JUSTIFICACIÓN:

A partir del 01 de setiembre 2014 el compañero Anibal Loría Masís fue trasladado a la Sección Control de Presupuesto, por lo que a partir de esa fecha la funcionaria Marjorie Hernández Valerio debió asumir todas las funciones que hacía Aníbal. Adicionalmente a lo anterior el cuarto trimestre del 2014 presentó uno de los picos de mayor trabajo durante el año.

Con base en lo anterior solicito su colaboración a fin de autorizar dicha prórroga”.

2.3.2.6 Nota 1001-0077 enviada el 12 de marzo de 2015

ASUNTO: desarrollo de Infraestructura Civil

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

De 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 2 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

B) TRABAJO PRELIMINARES

OBSERVACION

Referente a las actividades relacionadas con los trabajos preliminares de la remodelación, se observaron las siguientes situaciones:

B.2 USO DE BITACORA

El personal del DOC no utilizó el “cuaderno de bitácoras de obras” durante los trabajos preliminares para llevar a cabo este tipo de trabajos. Al respecto el artículo N° 8 del “Reglamento para el trámite de planos y la conexión de los servicios eléctricos, telecomunicaciones y de otros en edificios” emitido por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA), hace referencia al uso de este mecanismo de control.

Cabe mencionar que en el correo electrónico del 16-01-14, un funcionario del DOC le comunicó a la auditora encargada de este estudio (en adelante Auditora), que el trámite del visado de los planos comenzó en setiembre de 2011 y fue obtenido el 16 de octubre de 2012. Asimismo, no se suministraron los criterios legales que fundamenten la decisión tomada por el DOC en relación con el inicio de los trabajos.

CAUSA

En los correos electrónicos emitidos el 16-01-14, 20-01-14 y 24-01-14 por un funcionario del DOC y las jefaturas de la SADE y DOC, respectivamente; le comunicaron a la Auditora lo siguiente:

24-01-14 (jefatura DOC)

"...solicité al Ing. Vargas visitara el sitio de obra de la remodelación de Asesoría Gerencial con el objeto de prestar su ayuda como Ing. Civil en el proceso de diseño de las estructuras, principalmente las fundaciones. En ese momento, se realizaban labores preliminares, excavaciones exploratorias para localizar los servicios pluviales, agua potable, sanitaria, etc. y revisión de la losa para la posible sustentación de las columnas. Como es lógico pensar en este orden de cosas, lo que se tenía en ese momento era un anteproyecto y precisamente la visita del Ing. Vargas era con el fin de que emitiera criterios con el fin de que él u otro ingeniero realizaran los diseños estructurales y demás. La obra inicia como tal, el 4 de agosto, con mi persona como coordinador, el Arq. Percy Obando como supervisor, el Ing. Maynor Navarro en la parte estructural, el Sr. Miguel Alfaro en la parte electromecánica y el Sr. Mario Delgado como coordinador e inspector en sitio..."

RECOMENDACION

3) Preparar la normativa interna que regule las actividades relacionadas con la construcción de remodelaciones y obras menores en la CNFL. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, se deben definir claramente las características y montos que delimitan este tipo de trabajos. Asimismo, es necesario realizar el seguimiento que permita disponer de este documento debidamente oficializado en un plazo razonable.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7001-0069 del 11-08-14 se indicó:

"Con respecto a este punto, se informa que esta Dirección está brindando apoyo a las dependencias del Departamento Obras Civiles en la elaboración de sus procedimientos, como se evidencia en la Bitácora de Reunión No. 2 Obras Civiles que se adjunta. La primer etapa de formulación se espera esté finalizada para diciembre de 2014. Posteriormente, se hará la entrega a Análisis Administrativo para el trámite de oficialización correspondiente".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 29-01-15, la jefatura del Proceso Análisis Administrativo le manifestó a la Auditora lo siguiente:

"...debido a las prioridades que se han presentado en esta época de transición de la empresa, y a que al momento del ingreso de este documento, habían gran cantidad

de solicitudes adelante, el procedimiento "Obras de remodelación" aún no ha sido asignado.

La atención de este documento se asignará según las prioridades existentes, en cumplimiento de las líneas de acción establecidas por la Gerencia General".

2.3.2.7 Nota 1001-0082 enviada el 17 de marzo de 2015

ASUNTO: alquiler de espacio en postes

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 6 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.2.8 Nota 1001-0083 enviada el 17 de marzo de 2015

ASUNTO: alquiler de infraestructura y equipos

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

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

B) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

OBSERVACION

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

CAUSA

El procedimiento citado no se ha actualizado, porque para efectuar las acciones necesarias se requería la coordinación de varias dependencias y esta no se había llevado a cabo. Sin embargo, esta labor se volvió a retomar con la puesta en producción del SIPROCOM, sobre lo cual el funcionario encargado manifestó que han estado llevando a cabo reuniones para establecer todos los pasos relacionados con el alquiler de transformadores e incluir este proceso en el SIPROCOM (suministró los temas tratados e información de algunas de ellas realizadas en julio de 2012).

RECOMENDACION

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

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 6001-0184 del 20-08-14 se indicó:

“...al quedar pendientes algunas acciones que son propias de otras instancias de la empresa, entre ellas el Departamento de Redes Eléctricas, que pertenece a esta Dirección, se procedió a girar las indicaciones necesarias para que en el menor tiempo posible, se atienda la solicitud de visto bueno al documento “Procedimiento de Alquiler de Elementos de la Red Eléctrica”, planteada por la Sección de Análisis Administrativo; por lo tanto, en el desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades, traspaso la responsabilidad a la jefatura del Depto. De Redes Eléctricas, de responder formalmente a su representada sobre el tema en cuestión ya que el Área Administrativa de dicho departamento aun utiliza el procedimiento verbal que le indicó el antecesor.

En cuanto las acciones de otras dependencias que deben dar opinión a Análisis Administrativo sobre el tema en marras, no corresponde a esta Dirección dar seguimiento por ser una condición propia de dicha dependencia de acuerdo al procedimiento de aprobaciones que les rige”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correos electrónicos del 02-02-15, la jefatura del Proceso Análisis Administrativo le comunicó al auditor encargado del seguimiento (Auditor) y a cinco Jefaturas lo siguiente:

Auditor

“...a la fecha no hemos recibido respuesta del oficio 2100-0307-2013 CNFL: “Solicitud de visto bueno a documento: Alquiler de equipos de la red de distribución eléctrica” enviado el 30 de julio de 2014.

Por lo anterior, el día de hoy se envió un nuevo recordatorio a las jefaturas de las dependencias involucradas, el cual se adjunta a este correo, con un plazo de 10 días hábiles”.

Jefaturas

“Se les remite el siguiente documento con el fin de obtener el visto bueno:

- ***Alquiler de equipos de la red de distribución eléctrica.***

Este procedimiento ha sido remitido anteriormente a las jefaturas de las

dependencias responsables tanto el 9 de agosto de 2013 como el 30 de julio de 2014; sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta, retardando el proceso a documentar.

Cabe aclarar que el documento se envía a las jefaturas involucradas, por lo cual, es posible que aquellas que han sido nombradas recientemente a cargo de alguna de las dependencias pendientes de respuesta, reciban el documento por primera vez. Quedamos a la espera de sus respuestas a más tardar el 16 de febrero de 2014 y a su disposición para aclarar cualquier consulta que surja al respecto”.

2.3.3 AREA FINANCIERA

2.3.3.1 Nota 1001-0001 enviada el 05 de enero de 2015

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.3.2 Nota 1001-0021 enviada el 15 de enero de 2015

ASUNTO: cuentas por cobrar

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.3.3 Nota 1001-0025 enviada el 16 de enero de 2015

ASUNTO: ejecución del presupuesto institucional

DIRIGIDO: Sección Control de Presupuesto

RESULTADOS OBTENIDOS

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

A) MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
OBSERVACION
<p>La modificación presupuestaria N° 13 del 2013 incluye una variación de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional para el Programa de Inversiones, pues se asignaron recursos para iniciar el Proyecto Hidroeléctrico Olivier en la Isla del Coco. De conformidad con la normativa vigente, dicha modificación debió ser autorizada por el Consejo de Administración, pero la misma fue aprobada por la Gerencia. También se observó que con esta modificación se excede el total de doce modificaciones establecidas para el año.</p> <p>Es conveniente mencionar que una situación similar a la comentada en esta oportunidad, fue comunicada a la Administración mediante la nota AUD-196 del 26-07-12.</p>

CAUSAS
<p>En el correo electrónico del 18-12-13, el jefe de la Sección Control de Presupuesto le comunicó al auditor que realizó este estudio lo siguiente:</p> <p><i>“...Tal y como lo hemos venido conversando, la Gerencia cuenta con facultad suficiente para aprobar este tipo de documentos. Con la emisión de las Normas Técnicas de Presupuesto por parte de la Contraloría General de la República, se procede a realizar una actualización de los documentos que norman la actividad presupuestaria entre ellos el Reglamento que actualmente indica que las variaciones a las metas deben ser aprobadas por el Consejo de Administración.</i></p> <p><i>En dicha actualización se procede a modificar el artículo 6 mencionados (según consta en el borrador enviado en días anteriores). Estos nuevos documentos no han sido enviados a Análisis Administrativo por cuanto se encuentran en proceso de revisión por parte de la Dirección Administrativa y Departamento Financiero. Se pretende que para el próximo año sean enviados en los primeros meses...”</i></p>

RECOMENDACION
<p>1) Girar instrucciones por escrito para que se realice el seguimiento que permita lograr que los ajustes del reglamento que regula las modificaciones presupuestarias, sean aprobados en un plazo razonable. Es necesario documentar las gestiones efectuadas con ese propósito.</p>

RESPUESTA
<p>En la nota 3330-075 del 27-08-14 se indicó:</p> <p><i>“...el documento en mención iba a ser conocido por el Consejo de Administración; sin</i></p>

embargo, la Gerencia General actual solicitó más tiempo para conocer y analizar los cambios solicitados, para tomar una decisión acerca de los mismos.

Esto provoca que no se tenga una solución definitiva a la recomendación, por lo que estaremos comunicando en cuanto la Gerencia nos comunique la forma de proceder”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico de 14-01-15, el jefe de la Sección Control Presupuesto le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

“...nosotros gestionamos el cambio de la documentación relacionada con las modificaciones que incluyan cambios de meta, sin embargo, la misma se encuentra en análisis por parte de la Administración y por ende estos cambios no se han aprobado”.

2.3.3.4 Nota 1001-0072 enviada el 11 de marzo de 2015

ASUNTO: *planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos*

DIRIGIDO: Área Gestión Tarifaria y Regulatoria

RESULTADOS OBTENIDOS

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

A) ESTUDIOS TARIFARIOS

OBSERVACION

La solicitud de ajuste tarifario que la CNFL presentó a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (en adelante ARESEP) el 05-10-12, fue rechazada mediante la resolución RIE-005 del 18-01-13 (la información adicional requerida el 20-12-12 por el ente regulador, no fue suministrada dentro de los tres días hábiles establecidos para su entrega).

Ante esa situación, la CNFL presentó un recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante, el cual entre otros aspectos indicaba lo siguiente:

“...Posterior a la Audiencia que se realizó el 19 de diciembre del 2012, mediante oficio 093-IE-2012 se nos solicita ampliar cierto tipo de información que no había sido solicitada con anterioridad, lo cual atenta contra el principio de calificación única de la Ley 8220 de Simplificación de Trámites....

En consecuencia, posterior a la celebración de la audiencia no existe posibilidad que se solicite información adicional a la existente en el expediente administrativo, sin que esto violente el debido proceso de la audiencia pública.

En virtud de lo anterior primero no se debió solicitar información adicional después de la audiencia pública por improcedente, como se hizo en el oficio 093-IE-2012 del 20 de diciembre 2012, segundo nuestra solicitud de prórroga era innecesaria porque el acto que la motivó era nulo y tercero consecuentemente con lo anterior la resolución que rechaza la ampliación y declara el incumplimiento deviene en nula, por cuanto ese acto procedimentalmente no tiene ningún fundamento”.

CAUSA

La jefatura de la Sección Administración Financiera (en adelante SAF), manifestó que como la información adicional solicitada por la ARESEP era voluminosa y el plazo de presentación muy corto, el 21-12-12 la Administración planteó una ampliación del tiempo para atender el requerimiento; pero esta petición fue denegada.

Los planes de tratamiento para administrar los riesgos “No lograr la aprobación total de la tarifas requeridas” y “Rechazo de solicitudes tarifarias”, no cumplieron el objetivo para el cual fueron confeccionados, pues en este caso los mismos se materializaron.

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones a los encargados de esta actividad, para que preparen un documento que recopile los requerimientos de toda la información que debe presentarse a la ARESEP como parte de las solicitudes de aumentos tarifarios, de manera que este constituya una guía que contribuya a reducir la posibilidad de que las resoluciones que emite el organismo regulador sean negativas para los intereses de la CNFL. Asimismo, realizar las acciones necesarias para lograr que dicho documento sea aprobado por las instancias correspondientes en un plazo razonable.

C) NORMATIVA INTERNA

OBSERVACION

La SAF no dispone de un documento que establezca todos los aspectos que es necesario considerar para elaborar las solicitudes de ajuste tarifario que se presentan a la ARESEP, así como normativa que establezca los pormenores que se deben tomar en cuenta para analizar las opciones de financiamiento y la adjudicación de los préstamos que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos.

Conviene indicar que en los instructivos denominados “*Estudio de mercado - Alumbrado Público y Proyecciones financieras para estudios tarifarios de la división energía*”, así como en el procedimiento “*Planeamiento Empresarial*”; no se define como deben elaborarse los estudios tarifarios.

CAUSA

La jefatura de la SAF manifestó que la ARESEP no cuenta con una guía estandarizada que defina como deben ser elaboradas las solicitudes de incremento tarifario, aunque frecuentemente emite resoluciones de requerimientos y requisitos que comprenden aspectos que es necesario considerar en las peticiones de ajuste. También mencionó que por esta razón no han procedido a confeccionar un instructivo sobre esa materia, pues tendrían que estarlo actualizando continuamente. A manera de ejemplo citó las resoluciones RIE-005 y 006 del 18-01-13, en las que el ente regulador le comunicó a la CNFL una serie de acciones que deben cumplir cuando preparen el siguiente estudio tarifario.

Respecto de la normativa relacionada con opciones de financiamiento y la adjudicación de los préstamos, en el correo electrónico de 11-03-13 un funcionario de la dependencia citada informó lo siguiente:

“...no está en la intranet, es simplemente un procedimiento lógico en este tipo de análisis...”

RECOMENDACION

1) Confeccionar un procedimiento o instructivo que comprenda los pormenores que deben ser tomados en cuenta para elaborar estudios tarifarios. Entre otros asuntos que estimen pertinentes, es conveniente considerar los aspectos incluidos en las resoluciones más recientes emitidas por la ARESEP. Asimismo, realizar las acciones necesarias para lograr que este documento sea aprobado por las instancias correspondientes en un plazo razonable.

RESPUESTA PARA LAS DOS RECOMENDACIONES DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 3320-0497 del 27-08-14 se indicó:

“..., se procede a atender los puntos a los que se les debe dar seguimiento, por el proceso en que se encuentran.

- A) ***Estudios tarifarios***
- C) ***Normativa Interna***

Se continúa trabajando en el desarrollo del instructivo, que reunirá los distintos

procesos que involucran el desarrollo y confección de una solicitud de ajuste tarifario, se estima que estén todos concluidos y presentados en la Sección de Análisis Administrativo a mediados del mes de diciembre.

Sobre el procedimiento relacionado con el análisis y adjudicación de las opciones de financiamiento que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos, le informo que el día 26 de agosto, mediante correo electrónico dirigido a Análisis Administrativo, se consultó sobre el estado de dicho procedimiento”.

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En correo electrónico de 20-01-15, la jefatura de la SAF le manifestó al auditor encargado del seguimiento (en adelante Auditor) lo siguiente:

“Se ha venido trabajando con la preparación del instructivo, no obstante, para el tercer trimestre se detuvo su desarrollo por la necesidad de presentar una solicitud ordinaria de tarifas y por consiguiente la atención de información que la misma represento. Se espera retomar su desarrollo para este 2015”.

RECOMENDACION

2) Preparar un documento que comprenda los aspectos relacionados con el análisis y adjudicación de las opciones del financiamiento que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos, de tal forma que los funcionarios de la SAF dispongan de una guía para ejecutar las labores respectivas.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 3320-0497 del 27-08-14 se indicó:

“... se procede a atender los puntos a los que se les debe dar seguimiento, por el proceso en que se encuentran.

- A) Estudios tarifarios**
- C) Normativa Interna**

Se continúa trabajando en el desarrollo del instructivo, que reunirá los distintos procesos que involucran el desarrollo y confección de una solicitud de ajuste tarifario, se estima que estén todos concluidos y presentados en la Sección de Análisis Administrativo a mediados del mes de diciembre.

Sobre el procedimiento relacionado con el análisis y adjudicación de las opciones de financiamiento que requiere la empresa para el desarrollo de proyectos, le informo que el día 26 de agosto, mediante correo electrónico dirigido a Análisis Administrativo, se consultó sobre el estado de dicho procedimiento”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico de 20-01-15, la jefatura de la SAF le manifestó al Auditor lo siguiente:

“...el procedimiento respectivo fue remitido a la Sección de Análisis Administrativo”.

2.3.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.3.4.1 Nota 1001-0002 enviada el 05 de enero de 2015

ASUNTO: viajes de trabajo al exterior

DIRIGIDO: Gerente General

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.4.2 Nota 1001-0027 enviada el 19 de enero de 2015

ASUNTO: consultorios médicos

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

RESULTADOS OBTENIDOS

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

F) HORARIO DE ATENCION

OBSERVACION

En relación con las actividades que se desarrollan en los consultorios médicos y la normativa que regula la ejecución de las mismas, se determinaron las siguientes situaciones:

F.1 Mediante una encuesta aplicada a diferentes funcionarios y visitas efectuadas a los consultorios ubicados en los planteles de la empresa, se observó que no se tiene la práctica de atender pacientes por las tardes. Este aspecto no es conveniente para los intereses de la CNFL, por cuanto no se aprovechan en forma eficiente los recursos disponibles para desarrollar esta

actividad.

F.2 En el Plantel Cincuentenario se observó que la jefatura ocasionalmente brinda consulta en áreas que no reúnen las condiciones básicas para esos efectos. Cabe mencionar que el profesional citado dispone de un local en el Plantel Río Virilla que cumple los requisitos necesarios para suministrar dicho servicio.

F.3 No se dispone de normativa que regule las principales actividades del Consultorio, lo cual impide comprobar si las mismas se están llevando a cabo adecuadamente y si están cumpliendo los objetivos establecidos por la Administración.

CAUSA

Personal del Consultorio manifestó que no se tiene la práctica de atender pacientes por las tardes, por cuanto en ese horario trabajan en campañas de prevención de enfermedades. Sin embargo, no fue posible comprobar si esa labor se lleva a cabo, porque la dependencia no dispone de un cronograma de actividades que evidencie la ejecución de las mismas.

Referente al servicio médico que se brinda en consultorios distintos al que se ubica en el Plantel Río Virilla, una funcionaria de la DRH en correo electrónico del 03-07-13 indicó:

“...el Dr. Alejandro León por ser la jefatura de la Sección Consultorios Médicos requiere estar trasladarse de un consultorio a otro, debido a que debe participar de reuniones, realizar supervisiones médicas, firma de documentación, entre otras actividades administrativas. Por otra parte, el Consultorio Médico Edificio Cincuentenario es el que tiene mayor volumen de consulta general, por lo que en muchos casos por la cantidad de pacientes en espera el Dr. León colabora en dicha consulta médica, así como en la atención de pacientes crónico...”

En relación con la normativa, en el correo electrónico del 22-04-13 se indicó:

“...Con respecto a las normativas o controles si bien te respondí vía telefónica que no existían, analizando mejor la pregunta creo que en este caso los controles serían los Informes mensuales que cada médico debe entregarme y el reporte de incapacidades y asistencia que cada Asistente Administrativa debe entregarme también, lo anterior para realizar el Informe Mensual de Gestión el cual se entrega al Director y a la Jefatura...”

RECOMENDACION

3) Girar instrucciones a quien corresponda, para que en un plazo razonable el

Consultorio disponga de normativa que regule sus actividades. Asimismo, solicitar que se confeccione el cronograma anual de actividades que debe ejecutar en el periodo respectivo.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2602-0013 del 13-08-14 se indicó:

“Confección de normativas de las tareas de los Consultorios médicos:

- 1. Para atender esta actividad se coordinó con un estudiante de la carrera Ingeniería Industrial, funcionario financiado por la CNFL, para que confeccionara la normativa recomendada por Auditoría y la urgente necesidad detectada por la Sección. No obstante, a pesar de esfuerzos realizados para confeccionar estos documentos, se comprueba la necesidad de ordenar, estandarizar, diseñar nuevas formas de atender varias tareas, de manera que la normativa a establecerse corrija debilidades encontramos en el período que llevamos del año 2014”.*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 12-12-14, el jefe del Departamento Desarrollo Humano le manifestó a la auditora que realizó el seguimiento lo siguiente:

"Con relación a los procedimientos y debido a los cambios recientes en la Sección, estamos en un proceso de revisión integral de los mismos con todas las Secciones del Departamento de Desarrollo. Según lo estimado esperamos que los mismos estén listos para ser formalizados a finales de abril del 2015".

2.3.4.3 Nota 1001-0038 enviada el 23 de enero de 2015

ASUNTO: dotación y Remuneración del Recurso Humano

DIRIGIDO: Sección Reclutamiento y Clasificación

RESULTADOS OBTENIDOS

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

B) ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

El procedimiento denominado *“Dotación del Recurso Humano Competente”* no considera las actividades relacionadas con las pruebas médicas y psicológicas que debe aplicar la SRC a los funcionarios de nuevo ingreso a la CNFL, lo cual

dificulta verificar si las mismas están siendo llevadas a cabo en forma oportuna.

CAUSA

La jefatura de la SRC le comunicó al auditor que actualmente disponen de un borrador de la normativa citada que incluye los requisitos mencionados. Asimismo, mediante el correo electrónico del 24-07-13 procedió a comunicarle a funcionarios de Gestión Estratégica lo siguiente:

“...conforme a lo visto en la reunión del 10-07-2013 para corregir los hallazgos encontrados en la Sección de Reclutamiento y Clasificación en la auditoría pasada del SGI, parte de lo visto, fueron las observaciones que tienen que quedar indicadas en el procedimiento Dotación de Recurso Humano Competente, las mismas ya fueron incluidas, por lo cual, les solicito la atenta colaboración de ambos, para que le puedan dar una leída , antes de enviarlo a Don Carlos Fernández, no omito indicarles que ya fue visto con mi jefatura directa Luis Diego Villalobos.

Agradezco la atención y apoyo que nos han brindado, así como las observaciones y capacitación en todo el proceso de resolución de No Conformidades y Observaciones”.

RECOMENDACION

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento “Dotación del Recurso Humano Competente”, sea aprobado en un plazo razonable.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2630-0200 del 30-07-14 se indicó:

“En virtud de las nuevas directrices Gerenciales en materia de Capital Humano, es necesario realizar los ajustes respectivos a dicho procedimiento, por medio de las siguientes acciones:

Acciones	Responsable	Plazo
<ul style="list-style-type: none">• Realizar una revisión al procedimiento “Dotación del Recurso Humano, según las competencias” (Cód. 2601-P02) a fin de incorporarle los cambios correspondientes a las nuevas directrices emitidas por la Gerencia General en materias de Dotación de Capital Humano.• Solicitar la revisión y aprobación a la jefatura del Departamento Dotación y al	Jefatura de la SRC y profesional designado	Un mes.

<p><i>Director de Recursos Humanos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Enviar el procedimiento a Análisis Administrativo para su revisión, aprobación y oficialización.</i> 		
---	--	--

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)
<p>En correo electrónico del 16-01-15, la jefatura del Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:</p> <p><i>“Procedimiento Dotación del Recurso Humano Competente. Se revisará durante el mes de enero para ser enviado a Análisis administrativo en primeras semanas de febrero”.</i></p>

2.3.4.4 Nota 1001-0039 enviada el 23 de enero de 2015

ASUNTO: remuneración del recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones)

DIRIGIDO: Sección Trámite y Nómina

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

B) ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTO
OBSERVACION
El procedimiento denominado <i>“Dotación del Recurso Humano Competente”</i> no considera las actividades relacionadas con las pruebas médicas y psicológicas que debe aplicar la SRC a los funcionarios de nuevo ingreso a la CNFL, lo cual dificulta verificar si las mismas están siendo llevadas a cabo en forma oportuna.

CAUSA
La jefatura de la SRC le comunicó al auditor que actualmente disponen de un borrador de la normativa citada que incluye los requisitos mencionados. Asimismo, mediante el correo electrónico del 24-07-13 procedió a comunicarle a funcionarios de Gestión Estratégica lo siguiente:
<i>“...conforme a lo visto en la reunión del 10-07-2013 para corregir los hallazgos encontrados en la Sección de Reclutamiento y Clasificación en la auditoría pasada</i>

del SGI, parte de lo visto, fueron las observaciones que tienen que quedar indicadas en el procedimiento Dotación de Recurso Humano Competente, las mismas ya fueron incluidas, por lo cual, les solicito la atenta colaboración de ambos, para que le puedan dar una leída , antes de enviarlo a Don Carlos Fernández, no omito indicarles que ya fue visto con mi jefatura directa Luis Diego Villalobos.

Agradezco la atención y apoyo que nos han brindado, así como las observaciones y capacitación en todo el proceso de resolución de No Conformidades y Observaciones”.

RECOMENDACION

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el procedimiento “Dotación del Recurso Humano Competente”, sea aprobado en un plazo razonable.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2630-0200 del 30-07-14 se indicó:

“En virtud de las nuevas directrices Gerenciales en materia de Capital Humano, es necesario realizar los ajustes respectivos a dicho procedimiento, por medio de las siguientes acciones:

Acciones	Responsable	Plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión al procedimiento “Dotación del Recurso Humano, según las competencias” (Cód. 2601-P02) a fin de incorporarle los cambios correspondientes a las nuevas directrices emitidas por la Gerencia General en materias de Dotación de Capital Humano. • Solicitar la revisión y aprobación a la jefatura del Departamento Dotación y al Director de Recursos Humanos. • Enviar el procedimiento a Análisis Administrativo para su revisión, aprobación y oficialización. 	Jefatura de la SRC y profesional designado	Un mes.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 16-01-15, la jefatura del Departamento Dotación y Remuneración del Recurso Humano le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

“Procedimiento Dotación del Recurso Humano Competente. Se revisará durante el mes de enero para ser enviado a Análisis administrativo en primeras semanas de febrero”.

2.3.4.5 Nota 1001-0040 enviada el 23 de enero de 2015

ASUNTO: fortalecimiento y desarrollo del recurso humano

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

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

C) ATENCION DE FALTAS COMETIDAS
OBSERVACION
En enero de 2010 la DRH trasladó el proceso de atención de faltas cometidas de la Sección Relaciones Laborales al Órgano Instructor de esa dirección. Debido a que ese cambio no fue comunicado a las jefaturas de la CNFL, a la fecha algunas de ellas plantean las situaciones correspondientes a la sección citada.
Asimismo, no fue suministrada información que evidencie la existencia de un manual de procedimientos para regular este proceso.

CAUSA
Un funcionario de la DRH manifestó que tenían previsto efectuar la comunicación de la modificación citada, cuando se aprobara el procedimiento de esta actividad. Sin embargo, la jefatura de esa dirección manifestó que por la complejidad de algunos casos de falta cometida, consideraron inconveniente la elaboración de dicho documento.

RECOMENDACION
2) Coordinar con la Asesoría Jurídica y AA, la elaboración de un procedimiento general para regular la atención de faltas cometidas.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR						
En la nota 2601-0255 del 06-08-14 se indicó:						
<table border="1"><thead><tr><th>Acciones</th><th>Responsable</th><th>Plazo</th></tr></thead><tbody><tr><td>Con base en el correo electrónico 06-08-2014, por parte de la jefatura Asesoría Jurídica con el visto bueno del Procedimiento Disciplinario, se le consultó a</td><td>Dirección de Recursos Humanos.</td><td>Diciembre 2014.</td></tr></tbody></table>	Acciones	Responsable	Plazo	Con base en el correo electrónico 06-08-2014, por parte de la jefatura Asesoría Jurídica con el visto bueno del Procedimiento Disciplinario, se le consultó a	Dirección de Recursos Humanos.	Diciembre 2014.
Acciones	Responsable	Plazo				
Con base en el correo electrónico 06-08-2014, por parte de la jefatura Asesoría Jurídica con el visto bueno del Procedimiento Disciplinario, se le consultó a	Dirección de Recursos Humanos.	Diciembre 2014.				

<p>la Jefatura AA una posible fecha para la oficialización de dicho documento, del cual indicó que no se puede estimar el plazo debido a que esto varía según la particularidad de cada documento. Por parte de la Dirección de Recursos Humanos se le estará dando seguimiento al avance del proceso de actualización de este documento.</p>		
---	--	--

<p>SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)</p>
<p>En correo electrónico del 20-01-15, la jefatura de la Sección Relaciones Laborales le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:</p> <p><i>“... le informo que a dicho Procedimiento se le realizaron otras modificaciones, en atención a directrices del Sr. Alfonso Peña, y en este momento está pendiente de revisión y análisis a dichos cambios.</i></p> <p><i>Me indicó Don Alfonso que queda revisado el próximo 29 de enero, para continuar con el trámite respectivo”.</i></p>

2.3.5 AREA OTROS CONCEPTOS

2.3.5.1 Nota 1001-0301 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: declaración jurada de bienes

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

<p>RESULTADOS OBTENIDOS</p>
<p>La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.</p>

B) ELABORACION DE PROCEDIMIENTO

OBSERVACION

La Dirección Recursos Humanos no dispone de un procedimiento escrito que detalle las labores que debe ejecutar la Encargada en relación con el control de las actividades que corresponden a las Declaraciones.

Es importante confeccionar el documento respectivo, porque constituye una guía para los empleados que por alguna circunstancia tienen que sustituir a la Encargada, así como a los usuarios que utilizan esta información.

CAUSA

En el correo electrónico del 29-10-13, la Encargada le comunicó a Auditora lo siguiente:

“... le informo que no existe ningún procedimiento interno de esta actividad, pues seguimos lo que establece la Ley 8422, su Reglamento y la Reforma al artículo 56, todos de la Contraloría General de la República al respecto.

Estos documentos citados son muy específicos en las responsabilidades de cada parte involucrada, tanto para las Unidades de Recursos Humanos que son los enlace ante la C.G.R., como para cada Declarante en su posición de funcionario público...”.

RECOMENDACION

Confeccionar un procedimiento que comprenda las actividades que se deben realizar para atender el proceso relacionado con las Declaraciones. Es conveniente efectuar el seguimiento necesario para lograr que ese documento sea aprobado en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 2601-0290 del 18-08-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“La Dirección de Recursos Humanos en coordinación con la Encargada del proceso de Declaraciones Juradas, han establecido un plazo para finalizar la propuesta del procedimiento, el 19 de setiembre del año en curso, luego revisar y presentar ante Análisis Administrativo para su aprobación y publicación.</i>	<i>Dirección de Recursos Humanos</i>	<i>19 Setiembre 2014”.</i>

<p><i>Se solicita a la Auditoría una prórroga en esta oportunidad para cumplir con la recomendación brindada, con el compromiso de notificarles la fecha en que el borrador propuesto sea remitido a Análisis Administrativo”.</i></p>		
--	--	--

<p>SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)</p>
<p>Mediante la nota 2601-0474 del 25-11-14, se comprobó que el jefe de la Dirección Recursos Humanos le comunicó a Análisis Administrativo lo siguiente:</p> <p><i>“Para el trámite de revisión, aprobación y publicación de su dependencia, le remito el borrador del procedimiento de referencia, confeccionado por esta Dirección encargada del proceso de Declaraciones Jurada de Bienes ante la Contraloría General de la República”.</i></p>

2.3.5.2 Nota 1001-0310 enviada el 18 de diciembre

ASUNTO: contratación Administrativa

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

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

2.3.5.3 Nota 1001-0003 enviada el 05 de enero de 2015

ASUNTO: programa ético institucional

DIRIGIDO: Gerente General

<p>RESULTADOS OBTENIDOS</p>
<p>La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.</p>

2.3.5.4 Nota 1001-0020 enviada el 15 de enero de 2015

ASUNTO: gestión estratégica empresarial

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2.3.5.5 Nota 1001-0026 enviada el 16 de enero de 2015

ASUNTO: labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración

DIRIGIDO: Secretaría Consejo de Administración

RESULTADOS OBTENIDOS

De 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó 1 en proceso de ser atendida y 1 pendiente de aplicar, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

A) APROBACION DE PROCEDIMENTOS

OBSERVACION

La Secretaría del Consejo de Administración (en adelante SCA) confeccionó el borrador de los procedimientos denominados “Logística para acuerdos, Apoyo logístico y administrativo en el desarrollo de la sesión del Consejo de Administración”, “Elaboración del acta borrador de la sesión del Consejo de Administración” y “Elaboración de expediente e Impresión y custodia del acta oficial”.

A la fecha de este estudio esos documentos no habían sido aprobados, lo cual dificulta verificar si las actividades se están realizando adecuadamente para cumplir los objetivos establecidos por la Administración.

CAUSA

En el correo electrónico del 29-07-13, una funcionaria de la SCA le comunicó a la auditora encargada de la evaluación que debían efectuar ajustes a los documentos citados.

RECOMENDACION

Realizar las acciones necesarias para que los procedimientos relacionados con las actividades que desarrolla la SCA, sean aprobados en un plazo razonable.

Es conveniente documentar las gestiones efectuadas con ese propósito.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2020-0109 del 18-08-14 se indicó:

“La aprobación de los procedimientos de los procesos que realiza la dependencia, se encuentra pendiente debido a que se está a la espera del cambio de periodo estatutario de los miembros del Consejo de Administración en el mes de setiembre, dicho cambio conlleva a variaciones en la logística y coordinación de las sesiones de éste órgano colegiado, por lo tanto, se deberán realizar los ajustes que convengan en estos procedimientos, según se establezca”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 17-12-14, una funcionaria de la SCA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento (en adelante Auditora) lo siguiente:

“En relación a la primera recomendación al día de hoy, aún se están realizando cambios en la logística de las sesiones, por lo que se están realizando actualizaciones de los procedimientos para coordinar con la Asesoría Jurídica una revisión final para su posterior aprobación”.

2.3.5.6 Nota 1001-0029 enviada el 19 de enero de 2015

ASUNTO: control interno institucional

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

RESULTADOS OBTENIDOS

De 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, 3 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

D) INFORMES DE CONTROL INTERNO

OBSERVACION

No se suministró evidencia que permitiera comprobar que al Consejo de Administración, se está presentando un informe que refleje el nivel de cumplimiento de los planes de acción relativos al control interno de las direcciones de la CNFL, según se establece la normativa vigente.

CAUSA

En el correo electrónico del 29-10-13, una funcionaria de la Secretaría del

Consejo de Administración le comunicó al Auditor lo siguiente:

"...las Direcciones no presentan informes de actividades al Consejo de Administración, al menos que algún Directivo lo solicite".

RECOMENDACION

Realizar las gestiones necesarias para que periódicamente se presente al Consejo de Administración, el avance de los planes de acción de las direcciones de la CNFL, los cuales se preparan con base en los resultados de la autoevaluación de control interno. Es conveniente documentar las acciones llevadas a cabo sobre el particular.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 7320-0082 recibida el 25-08-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>"El jueves 07 de agosto, la jefatura de Control Interno envió un correo a la jefatura de la Secretaría del Consejo de Administración indicando que en adelante se estará enviando en forma semestral un informe con lo indicado en la observación".</i>	<i>Control Interno</i>	<i>6 meses</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 13-01-15, la Encargada le manifestó al Auditor lo siguiente:

"...le informo que estamos recopilando con tope al viernes 16 de enero 2015, las dependencias que nos quedan por enviar los planes de acción, para finalizar el informe y enviarlo al Consejo de Administración. Ya la mayoría de las dependencias los han remitido, a otras se les ha brindado el recordatorio de nuevo, y se está trabajando con los resultados finales de los que ya llegaron, luego de esto, se hace el envío para la respectiva programación con la Secretaría del Consejo de Administración para la presentación al Consejo de Administración..."

2.3.5.7 Nota 1001-0041 enviada el 23 de enero de 2015

ASUNTO: desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS

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

B) DOCUMENTOS NO APROBADOS

OBSERVACION

El procedimiento denominado <i>“Adquisición de materiales y contratación de servicios por solicitud de compra rápida”</i> (fue recibido en Análisis Administrativo (en adelante 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.

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:

<i>“... 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...”</i>

RECOMENDACION

Realizar el seguimiento necesario para lograr que los documentos citados en este informe, sean aprobados en un plazo razonable.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2100-0400 del 28-07-14 se indicó:
--

<i>“...con respecto al Informe de cumplimiento de recomendaciones relacionadas con el desarrollo y normalización de documentos de gestión administrativa, le comunico lo siguiente:</i>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>La “Tabla de montos límites de adquisición, aprobación y firma de contratos” ya fue oficializada y comunicada el 28-05-14, según oficio 2100-0276-2014, por lo cual ya se atendió la recomendación.</i>• <i>Con respecto al procedimiento “Adquisición de materiales y contratación de</i> |
|--|

servicios por solicitud de compra rápida”, la situación reflejada en el estudio de auditoría inicial ya no es la misma, ya que el 2 de julio de 2014, mediante el oficio 2100-0350-2014 se le solicitó a la Gerencia dejar sin efecto la solicitud de aprobación de dicho documento, debido a que el 5 de febrero del 2014 el señor José Antonio Salas Monge pidió devolver el documento para un nuevo ajuste. El documento fue ajustado y el 24 de julio de 2014, según el oficio 2100-0392-2014, se solicitó el visto bueno del señor Minor Arce. Cuando se cuente con este visto bueno, será enviado a la Gerencia General para la aprobación final.

- *En relación con el instructivo “Confeción de los requerimientos para los concursos de adquisición”, le indico que la solicitud de aprobación para la Gerencia General fue dejada sin efecto, según el oficio 2100-0349-2014, debido a que la Sección Proveeduría solicitó una actualización de la versión en trámite. Este documento, luego de las nuevas revisiones, fue desestimado, y se reestructuró, a solicitud del señor Marvin Céspedes y del señor José Antonio Salas según correo del 22 de julio de 2014, en dos instructivos independientes, con nuevos nombres, los cuales se encuentran en proceso de revisión para ser enviados a vistos buenos y a las aprobaciones respectivas. Por lo anterior, el documento consultado por la Auditoría Interna fue desestimado y no será aprobado.”*

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 20-01-15, la jefatura de AA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

“... le comunicamos que el pasado 8 de enero, en reunión con los señores José Antonio Salas Monge, Arnoldo Barboza Araya y Guillermo Chinchilla Zúñiga, jefaturas de la Sección Proveeduría, se determinó la necesidad de hacer un alto en el proceso de actualización de los documentos “Elaboración de los requerimientos para los concursos de adquisición” y “Elaboración de los requerimientos para las contrataciones por escasa cuantía”, con el propósito principal de que se analice la conveniencia de diseñar un formulario que permita que las dependencias solicitantes completen únicamente la información que la Sección Proveeduría necesita para la elaboración del requerimiento. Se adjunta el correo que respalda esta decisión.

Considerando el actual proceso de transición que atraviesa la empresa y el cambio de la jefatura que se avecina en la Sección Proveeduría, debido a que el señor Salas se acogerá a la movilidad laboral, dicha dependencia nos solicitó hacer un alto, en espera del ingreso de la nueva jefatura. Por lo anterior, se acordó esperar su comunicación, para proseguir con el proceso”.

2.3.5.8 Nota 1001-0073 enviada el 11 de marzo de 2015

ASUNTO: *gestión ambiental*

DIRIGIDO: Unidad de Sostenibilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 8 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban 4 en proceso y 4 pendientes de aplicación, fueron atendidas.

3. AUDITORIA INFORMATICA

*3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y
RECOMENDACIONES FORMULADAS*

3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

3.1.1 AREA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION

3.1.1.1 Nota 1001-0261 enviada el 23 de octubre

ASUNTO: gestión y conservación de la información en archivos electrónicos

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con aspectos referidos al cumplimiento de la Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos (emitida por la Junta Administrativa del Archivo Nacional del Ministerio de Cultura y Juventud), en relación con la gestión y conservación de la información en archivos electrónicos.
--

RESULTADOS

GESTION DOCUMENTAL

OBSERVACIÓN

Se determinó que la Dirección Tecnologías de Información (DTI), no ejerce su función rectora en las siguientes actividades:

<p>a) Gestionar con las áreas encargadas en desarrollar un sistema de información en la CNFL, la coordinación con el Archivo Central (AC) lo que proceda en relación con el apoyo y asesoramiento informático que se brindara en cumplimiento con la normativa aplicable en gestión documental, según lo que se indica en el Artículo 5 del "Reglamento para la Gestión Documental de la CNFL", vigente desde el 31 de octubre del 2012.</p>
--

<p>b) Asesorar al AC en la clasificación de las series o tipos documentales de soporte electrónico o digital para atender lo que se establece en la "Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos" emitida en enero del 2008 por la Junta Administrativa del Archivo Nacional.</p>

MARCO REGULATORIO

Ley del Sistema Nacional de Archivos (N° 7202).

Ley General de Control Interno (N° 8292), artículo 16.

Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos.

Reglamento para la gestión documental (Código: 0000 R 09).

Directriz sobre la rectoría en la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones (Código: 0000 D 05).

CAUSA

La DTI, no ha designado formalmente un enlace para coordinar lo que corresponda con el AC, en relación con la normativa aplicable para la gestión documental de la CNFL.

RIESGO

Podrían limitarse las mejoras en la gestión documental (sea mediante documentos, de forma electrónica o digital) que se implementen, incluyendo la no consideración de aspectos relacionados con el proceso de archivo en los sistemas de información automatizados que se desarrollen en la CNFL.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Establecer un enlace formal entre las áreas encargadas de la DTI en desarrollar un sistema de información y el AC, para coordinar lo que proceda en relación con el apoyo y asesoramiento informático (*clasificación de las series o tipos documentales de soporte electrónico o digital*) que se brindara en cumplimiento con la normativa aplicable sobre la gestión documental de la CNFL. En ese sentido, es conveniente comunicar a la jefatura del AC las dependencias de la DTI que se encargaran de llevar a cabo esta actividad.

2) Recordar a las dependencias que correspondan, la necesidad de cumplir con lo que establece el Artículo 5 del “*Reglamento para la Gestión Documental de la CNFL*”.

3.1.1.2 Nota 1001-0268 enviada el 10 de noviembre

ASUNTO: desarrollo de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema de Costos-ABC, Sistema Mantenimiento de Taller Anonos-SIMTA)

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centro de Costos

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 del Sistema de Costos (ABC); 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, la administración de los cambios y el archivo de los respaldos del proyecto.

RESULTADOS

A) ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

OBSERVACION

En las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR, punto 3.1. (Consideraciones generales de la implementación de TI, inciso h), se indica:

"...Formular y ejecutar estrategias de implementación que incluyan todas las medidas para minimizar el riesgo de que los proyectos no logren sus objetivos, no satisfagan los requerimientos o no cumplan con los términos de tiempo y costos preestablecido..."

Al respecto, se observó que existe documentación sobre reuniones llevadas a cabo entre los funcionarios involucrados en el desarrollo del Sistema de Costos (ABC) con el fin de establecer una comunicación adecuada entre el personal técnico y administrativo. No obstante, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No se determinaron informes, donde se comuniquen a la jefatura inmediata los resultados sobre el seguimiento y estado actual de las diferentes fases que se llevan a cabo en el desarrollo del sistema ABC.

b) No se dispone de un documento formal que justifique y detalle los inconvenientes por los cuales el sistema ABC no ha iniciado su operación, ya que según el cronograma de actividades establecido para su desarrollo ya debió estar finalizado.

c) La fase de pruebas se llevó a cabo en coordinación con los usuarios (Según correos de coordinación emitidos en agosto del 2013). No obstante, se observó que no existe documentación que respalde la entrega formal “Acta de Entrega de Productos”, en la cual se indique la aprobación del usuario de las pruebas que fueron realizadas al sistema ABC.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.5 Gestión de proyectos; 3.1. Consideraciones generales de la implementación de TI, incisos c), e) y h).

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.1 Sistemas de información, 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.9 Tecnologías de información.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): AI.07.07 Prueba final de aceptación.

CAUSA

El funcionario de la Sección Inventarios y Centro de Costos, encargado de administrar el desarrollo del sistema el 16-05-14 manifestó lo siguiente:

"...El sistema no se encuentra en producción ya que se presentaron varios atrasos en la fase de pruebas, principalmente por temas relacionados con la accesibilidad al sistema de algunos funcionarios que por razones diversas no podían ingresar al sistema. También se dieron cambios en la administración del sistema en Contabilidad, así como cambios de analista el cual se dio culminada la fase pruebas. A pesar de que el sistema estaba en la parte final de su desarrollo, se decidió en forma consenso (Contabilidad-T.I.) no continuar con su desarrollo debido ya que estaba en desarrollo el sistema de descentralización de planillas el cual contempla un módulo de captura de horas por actividades similar al que se estaba desarrollando para el costeo ABC, para ser aplicado en toda la empresa y no solamente en las sucursales (área técnica y comercial) y el en informática como inicialmente se pensaba..."

RIESGO

Dificultad para determinar si las pruebas realizadas al sistema ABC, cubren la totalidad de los requerimientos del sistema y fueron aceptadas por los usuarios.

Dificultad para establecer responsabilidades ante eventuales fallas del sistema, nuevas necesidades y discrepancias técnicas o lógicas significativas entre el administrador del sistema y las Sección técnica de efectuar los ajuste requeridos.

Dificulta llevar a cabo una oportuna toma de decisiones ante eventuales desviaciones presentadas que evite el incumplimiento de los objetivos y metas propuestas para el desarrollo del sistema

No utilizar el sistema ABC y por ende, no lograr el cumplimiento de las metas y objetivos para el cual fue desarrollado.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Preparar un informe formal, donde se comunique a la jefatura inmediata los resultados sobre el seguimiento y estado actual de las diferentes fases que se han llevado a cabo en el desarrollo del sistema ABC. En ese sentido, es conveniente que en este documento se incluya los inconvenientes que han ocasionado que este sistema no haya iniciado su operación.

2) Realizar las acciones que correspondan, para que se prepare la documentación que respalde la entrega formal (Acta de Entrega de Productos) del sistema ABC. Es conveniente, que en este documento se detalle la aprobación por parte de los usuarios de las pruebas realizadas a este sistema.

3) Efectuar un análisis formal del sistema ABC. Con base en los resultados obtenidos, determinar si se continuará con el desarrollo del mismo o se incorpora en el proyecto “Descentralización de planillas ordinarias”, el cual contempla un módulo de captura de horas por actividades similar al que se estaba desarrollando para el ABC.

3.1.1.3 Nota 1001-0280 enviada el 26 de noviembre

ASUNTO: desarrollo de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema de Costos-ABC, Sistema Mantenimiento de Taller Anonos-SIMTA)

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la planificación y desarrollo del Sistema Mantenimiento de Taller Anonos (SIMTA); técnicas para la administración de proyectos; la infraestructura que soporta este sistema, el cumplimiento de estándares y estrategias para el desarrollo de proyectos; la existencia de un plan maestro para controlar el desarrollo del sistema; 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 por parte de los usuarios del sistema, la administración de los cambios y el archivo de los respaldos del proyecto.

RESULTADOS

A) MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS

A.1 ACTIVIDAD

Constatar si el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos de los subprocesos: planificar sistemas automatizados de información y desarrollar sistemas automatizados de información.

A.2 RESULTADOS

Mediante la revisión de los planes de tratamiento de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas, se comprobó que el funcionario responsable está aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos identificados para los subprocesos citados que se relacionan con esta actividad.

B) ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

B.1 ACTIVIDAD

Determinar si se aplican técnicas de administración de proyectos para el sistema SIMTA, según la normativa y las mejoras prácticas que rigen esta materia.

B.2 RESULTADOS

Mediante la revisión del documento denominado "*Marco Metodológico*" y a las bitácoras de reunión, se verificaron las técnicas de administración de proyectos que se aplicaron en el desarrollo del sistema SIMTA.

C) PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

C.1 ACTIVIDAD

Verificar la participación activa de los usuarios claves en el proceso del ciclo de

vida del desarrollo de sistema SIMTA.
C.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de “bitácoras de reunión”, correos electrónicos y al documento denominado “Propuesta Sistema SIMTA”, se constató la participación activa de los usuarios claves en el desarrollo del ciclo de vida de este sistema.
D) INFRAESTRUCTURA
D.1 ACTIVIDAD
Revisar la dotación y administración efectiva de la infraestructura de TIC que soporta este sistema.
D.2 RESULTADOS
Mediante la revisión del documento denominado “plan de continuidad”, se corroboró la dotación y administración efectiva de la infraestructura que soporta este sistema (se definen los aspectos para garantizar la capacidad y disponibilidad, los servidores de las base de datos y la medición del desempeño operativo del sistema). Con respecto, a los mecanismos establecidos para administrar el desempeño y rendimiento de la infraestructura, se corroboró que el encargado del desarrollo efectuó la solicitud ante la DTI para la puesta en producción del SIMTA.
E) ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
E.1 ACTIVIDAD
Establecer si existe una administración, planeación, desarrollo, implementación y cumplimiento de estándares y estrategias de aseguramiento de la calidad.
E.1 RESULTADOS
Mediante la revisión del documento denominado “ <i>Marco Metodológico</i> ”, bitácoras de reunión, correos electrónicos y al cronograma de trabajo, se corroboró la existencia de una administración, planeación, desarrollo e implementación y el cumplimiento de los estándares y estrategias de aseguramiento de la calidad en el desarrollo del SIMTA.
F) PLAN MAESTRO
F.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 e monitoreo del tiempo y costos incurridos.
F.2 RESULTADOS
Mediante la revisión de los cronogramas respectivos, se verificó la existencia de un plan maestro para controlar el desarrollo del sistema SIMTA, que incluye el monitoreo del tiempo y de los costos incurridos.

G) PROVEEDOR
G.1 ACTIVIDAD
Corroborar el empleo de estrategias formales para lograr independencia respecto del proveedor encargado de esta solución de software.
G.2 RESULTADOS
No se utilizaron estrategias formales para lograr independencia respecto del proveedor encargado de esta solución de software. El desarrollo del SIMTA fue realizado con personal interno de la DTI y en lo que corresponde al software y hardware, se atenderán con los lineamientos internos a través del procedimiento de atención de averías y mantenimientos.
H) TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS
H.1 ACTIVIDAD
Verificar si se establecen mecanismos para realizar la transferencia de conocimientos y apropiación de sistemas.
H.2 RESULTADOS
No se establecieron mecanismos para realizar la transferencia de conocimientos y apropiación de sistemas. El desarrollo del SIMTA fue realizado con personal interno de la DTI y el mantenimiento se realizaría con funcionarios de la Sección Sistemas de Información Técnicos (SESITE).
I) CAPACITACION
I.1 ACTIVIDAD
Comprobar la aplicación en un plan de capacitación, para los usuarios y técnicos encargados de la operación de esta solución tecnológica.
I.2 RESULTADOS
Mediante la revisión del manual de usuario actualizado, cronograma de capacitación y la propuesta de la presentación a impartir a los usuarios del sistema, se comprobó la existencia de un plan de capacitación, para los usuarios y técnicos encargados de la operación del SIMTA.
J) REQUERIMIENTOS
J.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. Asimismo, validar los criterios establecidos y relacionados con la seguridad lógica.
J.2 RESULTADOS
Mediante la revisión del documento denominado “Marco Metodológico” y a los correos electrónicos del 23-07-14 y 31-07-14, se corroboró que el desarrollo del SIMTA fue realizado a nivel interno. Al respecto, en relación con los

requerimientos de calidad relativos a formatos de archivo, recopilación, autorización de datos fuente, es un aspecto que es parte de la rutina diaria que se lleva a cabo en el desarrollo de sistemas. Asimismo, en relación con la seguridad lógica en ambiente de desarrollo y pruebas se ejecutan antes de enviar a producción la base de datos del sistema.

K) PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

K.1 ACTIVIDAD

Examinar si se han definido pruebas de aceptación del sistema, así como que los respaldos correspondientes estén incluidos en el archivo del proyecto.

L) ADMINISTRACIÓN DE LOS CAMBIOS

L.1 ACTIVIDAD

Verificar si se han establecido procedimientos formales para la administración de los cambios.

K1 y L.1 RESULTADOS

Mediante la revisión de las bitácoras de reunión y del correo electrónico del 15-01-14, se constató que la definición de las pruebas de aceptación del sistema SIMTA y los procedimientos formales para la administración de los cambios, fueron realizados. Asimismo, se verificó que estas actividades se encuentran incluidas en el archivo documental y electrónico del proyecto.

3.1.1.4 Nota 1001-0012 enviada el 12 de enero de 2015

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evalúo en el Sistema Procesamiento Comercial – SIPROCOM, Sistema Gestión Social – Gs Social, Sistema Impresión de Recibos de Demandas - DEMANDAS)*

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del proceso de mantenimiento, administración y funcionalidad del Sistema Gs-Socia"; 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) MANTENIMIENTO Y SOPORTE

OBSERVACIÓN

La funcionalidad del Sistema GS-Social está relacionada con la administración, facturación y control de pagos de los servicios SMI (*Sistema de Medidores Individuales*) que se lleva a cabo en la Sección Gestión Social. Al respecto, se determinaron las siguientes oportunidades de mejora para el proceso de mantenimiento y soporte:

a) En el soporte de la infraestructura, la administración no está utilizando los recursos compartidos que dispone el esquema de infraestructura virtual (localizada en el Centro de Cómputo del Plantel Calle 21) que tiene la compañía.

b) En los programas fuente, existe dependencia de un funcionario con perfil informático del área usuaria que utilizó software libre y que no cuenta con el apoyo del área respectiva de soporte de sistemas de información.

c) La documentación técnica básica del sistema, se encuentra en proceso de elaboración.

d) Para la continuidad de los servicios, no se observó documentación que evidencie el plan de acción y actividades a seguir, en caso de la pérdida de operación del sistema.

e) Para el respaldo de los datos, se indicó que se realizan mensualmente, sin embargo no fue suministrada la evidencia respectiva y además se cambiará el esquema de respaldos al trasladarse el Servidor a la DTI.

f) Los requerimientos del sistema, no han sido solicitados formalmente a la Sección Sistemas Comerciales (SSC) del Departamento Sistemas de Información (DSI) de la Dirección Tecnologías de Información (DTI), quienes son los responsables del soporte y mantenimiento del Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 5.2 Flexibilidad de los sistemas de información, 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos, 5.4 Gestión documental, 5.8 Control de sistemas de información, 5.9 Tecnologías de información.

CAUSA

No existe un análisis de viabilidad y conveniencia para determinar la posible integración de la funcionalidad requerida por la Sección Gestión Social sobre los “SMI” al Sistema principal (SIPROCOM), que permita identificar los posibles riesgos o continuar con su funcionamiento de forma independiente.

Al respecto, la jefatura de la Sección Administración de Sistemas manifestó lo siguiente:

“...no hay ningún requerimiento formal, donde la Sección Gestión Social haya solicitado mantenimiento al sistema para facturar y controlar los servicios relacionados con las facturas de los SMI pertenecientes a los medidores colectivos. ...”

Asimismo, la jefatura de la Sección Gestión Social manifestó lo siguiente:

“...Se realizó con la aprobación de la Jefatura de la Sección en dicho momento el señor Víctor Solís, el cual a través de la asignación del compañero Cristian Calderón de Consumidores, nos ayudó con el software y capacitación. La necesidad surgió del aumento de servicios de medidores colectivos con SMI y que los SMI no están registrados en SIPROCOM, que conlleva tener que leer una gran cantidad de servicios mensualmente, y se tomaban las lecturas con papel y lápiz, lo cual perjudicaba la claridad de la información o daño del papel por lluvia, etc. Además para motivar a los compañeros técnicos, fue importante brindarles los Hand Held, por otra parte, facturar se volvió un proceso menos manual y se aplican formulas dentro del mismo sistema, esto facilitó la impresión de facturas y duplicados para los clientes que pagan por separado en la CNFL...”

RIESGO

Subutilización de recursos al no utilizar el esquema de infraestructura virtual que dispone la CNFL.

Se dificulta determinar la optimización de los recursos financieros invertidos en infraestructura virtual.

Origina dependencia de los funcionarios a cargo de los programas fuente del sistema.

Limita el conocimiento de otras personas que pueden encargarse de la operación y el uso del sistema.

No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada la operación de este sistema, así como no brindar los servicios en forma

oportuna.

Dificultad para establecer planes alternativos a corto plazo que permitan mantener la continuidad de los servicios de manera emergente, mediante una estrategia integral que establezca acciones concretas para esos efectos.

Dificultad en la ejecución oportuna de acciones para mantener la continuidad del servicio en casos de contingencias (interrupciones imprevistas).

Dificultad para definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo y resguardo de la información.

Incrementa el riesgo asociado al respaldo, resguardo y restauración de los recursos; pues en caso que surja alguna situación imprevista, se podrían presentar problemas para cumplir el plan de continuidad de los servicios que suministra este sistema.

Dificultad para identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con la Sección Sistemas Comerciales, la realización de un análisis de viabilidad y conveniencia para determinar la posible integración de la funcionalidad del Sistema GS-Social requerida por la Sección Gestión Social sobre los “SMI” al Sistema principal (SIPROCOM). En ese sentido, es conveniente elaborar un informe con los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y acciones que se aplicaran al respecto.

2) Mientras continúe funcionando el sistema “GS-Social” de forma independiente al SIPROCOM, se recomienda las siguientes oportunidades de mejora con respecto al proceso de mantenimiento y soporte que se le debe brinda a este sistema:

2.1) Utilizar los recursos compartidos que dispone el esquema de infraestructura virtual. En ese sentido, es conveniente coordinar con la Sección Soporte de Infraestructura el traslado del servidor del sistema “GS-Social”, que se encuentra en el Nodo de Comunicaciones en el Plantel Virilla hacia la infraestructura virtual localizada en el Centro de Cómputo del Plantel Calle 21.

2.2) Coordinar con la Sección Sistemas Comerciales, lo relacionado con el control y apoyo de los “Programas Fuente” del sistema “GS-Social”.

2.3) Elaborar la documentación técnica básica, correspondiente al sistema “GS-Social”.

2.4) Establecer un “Plan de Continuidad” para la funcionalidad utilizada por la Sección Gestión Social los “SMI”, en caso de la pérdida de operación del sistema “GS-Social”.

2.5) Coordinar con la Sección Soporte de Infraestructura lo correspondiente al respaldo, resguardo y recuperación de los datos del sistema “GS-Social”.

Asimismo, para realizar una ampliación más detallada en la aplicación de los puntos anteriores, relacionados con las oportunidades de mejora en el proceso de mantenimiento y soporte de aplicaciones, es conveniente utilizar como referencia el alcance de las mejores prácticas que se detallan en el Anexo N° 1.

3.1.1.5 Nota 1001-0013 enviada el 12 de enero de 2015

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicación-redes (este tema se evaluó en las Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la implementación y mantenimiento de la infraestructura de TIC en redes; la metodología para llevar a cabo esta actividad; la administración de la calidad; la necesidad real de infraestructura; la existencia de lineamientos; las pruebas de aceptación efectuadas; la utilización adecuada de la infraestructura; la existencia de un plan integral de seguridad; la seguridad física y el control de acceso; los planes de mantenimiento preventivo y correctivo; la administración de cambios, de los problemas e incidentes y del desempeño y capacidad; la continuidad del servicio; los servicios prestados por terceros y la preparación de informes relacionados con la gestión de esta labor.

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACION
Para asegurar los niveles de implementación, operación y seguridad en la configuración de dispositivos de comunicación de las redes WAN y Fibra Óptica de la CNFL, la Sección Servicios Telemáticos utiliza lineamientos, normas, parámetros y procedimientos del fabricante y de la UIT (normas ABGN y G652D). Sin embargo, no se determinó la existencia de un documento formal que comprenda los procedimientos que se deben aplicar en la ejecución de esta actividad.

MARCO REGULATORIO
Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, inciso a).
Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS4 Garantizar la continuidad de los servicios, DS12 Administración del ambiente físico, DS12.5 Administración de instalaciones físicas.

CAUSA
La jefatura de la Sección Servicios Telemáticos el 11-08-14 manifestó lo siguiente: <i>“Se sigue normativa del fabricante y de la UIT (inalámbricos y fibra) ABGN para velocidades, fibra G652D para seleccionar fibras y sus características. La normativa para instalar se trajo la que utiliza el ICE. Un procedimiento como tal no sé tiene. Si es una necesidad, aunque todos saben que hacer, no sé tiene pero se necesita documentar un manual interno.”</i>

RIESGO
Dificultad para delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades de operación y mantenimiento de la red WAN y de Fibra Óptica de la CNFL.
Dificultad para transferir conocimientos hacia otras personas, el ejercicio de las labores de control interno, propicia la dependencia de los funcionarios a cargo de la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.
Podría ocurrir que no se pueda determinar oportunamente si las funciones

efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Elaborar un documento formal que comprenda los procedimientos que se deben aplicar en la implementación, operación y seguridad de la configuración de los dispositivos de comunicación de las redes WAN y Fibra Óptica de la CNFL. En ese sentido, es conveniente utilizar como referencia los lineamientos, normas, parámetros y procedimientos del fabricante y de la UIT (normas ABGN y G652D). Asimismo, es necesario una vez concluida esta actividad, oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias que correspondan.

3.1.1.6 Nota 1001-0017 enviada el 15 de enero de 2015

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicación-redes (este tema se evaluó en las Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos)*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la implementación y mantenimiento de la infraestructura de TIC en redes; la metodología para llevar a cabo esta actividad; la administración de la calidad; la necesidad real de infraestructura; la existencia de lineamientos; las pruebas de aceptación efectuadas; la utilización adecuada de la infraestructura; la existencia de un plan integral de seguridad; la seguridad física y el control de acceso; los planes de mantenimiento preventivo y correctivo; la administración de cambios, de los problemas e incidentes y del desempeño y capacidad; la continuidad del servicio; los servicios prestados por terceros y la preparación de informes relacionados con la gestión de esta actividad.

RESULTADOS

A) GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

OBSERVACION

Mediante la revisión de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) del periodo 2014 correspondiente a los servicios brindados por las Secciones Administración de Red de Sistemas de Información (SARSI) y Electrónica Digital (SED), se

determinó que no existe un plan de riesgos de infraestructura para redes, controles ni las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *"Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-01-02)"*.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 3.1 Valoración de riesgos, 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, 1.4 Gestión de la seguridad de la información.

CAUSA

Las Jefaturas de la SARSI y la SED el 31-07-14 manifestaron lo siguiente:

"No se cuenta con un plan de riesgos de infraestructura para redes, ni con una matriz de riesgos y una valoración de riesgos en el inventario. No se cuenta con un marco de trabajo..."

Asimismo, el 06-01-15 los funcionarios encargados de la administración de la red, manifestaron lo siguiente:

"La DTI cuenta con documentos orientados a mitigar los riesgos, controles y acciones relacionados con el mantenimiento de la infraestructura de TIC. Sin embargo, se requiere integrarlos en un plan formal."

RIESGO

No disponer oportunamente de información que contribuya a evaluar, planificar y tomar acciones correctivas para minimizar los riesgos de las actividades que se ejecutan mediante la gestión de la infraestructura de red.

No mantener el equilibrio entre los recursos y equipos destinados a balancear cargas operativas dentro de la plataforma de procesamiento.

Podrían afectarse los servicios de red, que soportan los procesos críticos de la CNFL.

Dificultad para establecer estrategias de mitigación de eventos o incidentes sobre la materialización de los riesgos en el proceso citado, por vulnerabilidad y amenazas no identificadas.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Incorporar en la Gestión Integral de Riesgos (GIR) un plan de riesgos de infraestructura para redes, los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso "Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-01-02)" de los servicios brindados por la SARSI y la SED. En ese sentido es conveniente, considerar que el plan citado este alineado a las políticas de seguridad de TI que correspondan.

B) ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OBSERVACIÓN

No se determinó un documento que comprenda los estándares de aseguramiento de la calidad (entre otros el grado de disponibilidad, niveles de impacto, seguridad, asignación de roles, actividades, procesos, metas, un marco de trabajo acorde a este proceso etc.) que se deben aplicar en la adquisición, implementación y mantenimiento de la infraestructura de redes.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitida por la CGR: 1.2 Gestión de la calidad.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 1.10 Administración de la calidad.

CAUSA

La jefaturas de la SARSI y de la SED el 31-07-14 manifestaron lo siguiente:

"No se cuenta con un plan de gestión de calidad. No se posee un marco de trabajo de calidad en el cual se establezcan los tiempos de operación y recuperación..."

RIESGO

Dificulta efectuar la evaluación del desempeño y medir la calidad de los servicios ofrecidos por la SARSI y la SED.

No disponer de criterios para propiciar el mejoramiento en la supervisión y análisis de datos, que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

Dificulta disponer de información oportuna para mejorar la calidad de los servicios brindados mediante la infraestructura de redes.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Elaborar un documento formal que comprenda los estándares de aseguramiento de la calidad que se deben aplicar en la adquisición, implementación y mantenimiento de la infraestructura para redes. En ese sentido, es conveniente considerar aspectos relacionados con el grado de disponibilidad, niveles de impacto, seguridad, asignación de roles, actividades, procesos, metas y un marco de trabajo acorde a este proceso.

C) CAPACITACIÓN

OBSERVACION

Mediante el correo electrónico del 01-04-13, la jefatura (a.i.) de la Dirección Tecnologías de Información le suministró al jefe de la Sección Capacitación, el documento *"Lista de cursos de la DTI"*. Al respecto, se determinó que los funcionarios del Departamento Infraestructura (DI) no han recibido capacitación orientada con la implementación y mantenimiento para redes.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 2.4 Administración eficaz del potencial humano.

Objetivos de Control para la Información y la Tecnología Relacionada (COBIT): DS7 Educar y entrenar usuarios.

Norma ISO 9001: Apartado 6.2.2 Competencias.

CAUSA

La jefatura del Departamento Infraestructura, el 06-01-15 manifestó lo siguiente:

"Se ha planteado la necesidad de capacitación a la Sección de Capacitación, en planes generales anuales y en solicitudes por área en particular, sin embargo la respuesta recibida se indica que no se tiene presupuesto. Es importante indicar que éstas han sido verbales no formales. Sin embargo, la Sección de Capacitación no ha suministrado la justificación ni una solución alterna, para subsanar esta necesidad en la DTI.

La única forma en que se ha podido obtener capacitación en los últimos años, es a

través de procesos de adquisición de bienes o servicios, pero esto no es suficiente ni adecuado para las necesidades técnicas del personal.”

RIESGO

Podría ocasionar altos costos por la contratación a terceros para realizar las actividades orientadas a los servicios de mantenimiento de infraestructura de red.

Dificulta delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades; así como la transferencia del conocimiento hacia los funcionarios del DI.

Dificulta la ampliación y perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades y destrezas del personal de esta dependencia.

Afecta la satisfacción de los usuarios finales y los respectivos niveles de servicio.

Ocasionar desmotivación y afectar la ejecución de las actividades a cargo de los funcionarios de esta dependencia.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Solicitar formalmente por escrito a la Sección de Capacitación, la justificación de los aspectos que han ocasionado que la capacitación formulada en el documento “*Lista de cursos de la DTI*” sobre la implementación y mantenimiento de la infraestructura para redes de los funcionarios del Departamento Infraestructura no se llevara a cabo. Asimismo, debido a las limitaciones presupuestarias actuales; es conveniente coordinar con esta dependencia los mecanismos alternos que se aplicarán para disponer de esta capacitación oportunamente.

D) REALIZACION DE PRUEBAS

OBSERVACIÓN

No se localizó ni fue suministrada documentación que respalde las pruebas de aceptación (para comprobar que sean compatibles con la red informática, validar la efectividad y eficiencia de los dispositivos en las fases de adquisición e implementación) efectuadas a los equipos de comunicación antes de ser instalados. Tampoco, se determinó un informe con los resultados del funcionamiento y el estado actual de los equipos instalados.

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la CGR: 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información, inciso a); 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información, inciso a).

Procedimiento: *“Configuración del Equipo de Seguridad para Protección del Tráfico Entrante a la Red de Infocomunicación de la CNFL”*, artículo 6.6.

Procedimiento: *“Configuración de los Routers”*, artículo 6.5.

CAUSA

Las jefaturas de la SASRI y de la SED el 31-07-14, manifestaron lo siguiente:

“Para la instalación de nuevos equipos se incluyen revisiones como la lista de verificación, la revisión post-implementación en las ingenierías de implementación de cambios, la Admin de los riesgos en el inventario, la aceptación como parte del procedimiento de F-207. Sin embargo, no tenemos evidencia de las pruebas.”

RIESGO

Dificulta la aplicación de controles adecuados y tomar medidas correctivas oportunas, para ajustar los equipos de comunicación instalados.

Dificulta medir la calidad de los equipos de red instalados.

Dificulta efectuar de manera oportuna el seguimiento de estas actividades, por parte del personal encargado y las jefaturas respectivas.

Podría afectar el cumplimiento oportuno de los objetivos y requerimientos establecidos para la red empresarial.

Podría ocasionar debilidades en el proceso de toma de decisiones, ante inconvenientes que no se hayan reportado con anterioridad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Para futuras adquisiciones e implementaciones de equipos de comunicación, efectuar las pruebas de aceptación (para comprobar que sean compatibles con la red informática, validar la efectividad y eficiencia) que correspondan antes de ser instalados. En ese sentido, es necesario documentar los resultados obtenidos en la ejecución de esta actividad.

2) Elaborar un informe que incluya los resultados del funcionamiento y el estado actual de los equipos de comunicación instalados.

E) CONTINUIDAD DEL SERVICIO

OBSERVACION

No se identificó un instructivo operacional detallado para la configuración de los equipos de comunicación que contribuya a garantizar la de continuidad de los servicios de infraestructura en redes brindados por la Sección Administración de la Red de Sistemas de Información (SARSI).

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4 Fue mencionada anteriormente en este informe, 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.4. Aseguramiento de la continuidad del servicio.

Normas Técnicas UNIT-ISO ISO/IEC 27002: 14.1.3 Desarrollo e implementación de planes de continuidad que incluyan la seguridad de la información, incisos a), c), d) y f).

CAUSA

La Jefatura de la SARSI el 22-08-14 manifestó lo siguiente:

“La SARSI inició la elaboración de un plan de continuidad en el que se detallan escenarios de falla, y los pasos a seguir para darle continuidad a los servicios brindados, pero está en proceso de desarrollo.”

Asimismo, la jefatura del DI en correo electrónico del 08-01-15, manifestó lo siguiente:

“Es necesario el desarrollo de un instructivo operacional para garantizar la línea de continuidad.”

RIESGO

Limita la valoración periódica del tratamiento de las actividades críticas de la CNFL, sin tomar en cuenta la dinámica y circunstancias del entorno de la infraestructura de en redes.

Dificulta establecer planes alternativos a corto plazo para mantener la

continuidad de los servicios a través de una estrategia integral, que establezca acciones concretas sobre la continuidad de los servicios (interrupciones imprevistas).

No especificar los roles y responsabilidades que le competen al personal de TI, para restablecer los servicios de infraestructura en redes en caso de un evento, incidente o desastre, que afecte la continuidad del servicio.

Podría ocasionar la pérdida, deterioro o uso inadecuado de los activos de información, así como de los servicios de TI que requiere la CNFL.

Limita el accionar de las demás áreas de TI y la pronta solución a los eventos o incidentes de continuidad.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un instructivo operacional para la configuración de los equipos de comunicación que contribuya a garantizar la continuidad de los servicios de infraestructura para redes brindados por la SARSI. En ese sentido, es conveniente que el documento citado este alineado al “*Plan de continuidad de servicios de la DTI*”.

3.1.1.7 Nota 1001-0048 enviada el 12 de febrero de 2015

ASUNTO: implementación y cumplimiento de la normativa aplicable en tecnologías de información y comunicación - TIC

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la implementación y cumplimiento de la normativa aplicable en tecnologías de información y comunicación (TIC); la existencia de un inventario de los sistemas en desarrollo y operación de las áreas centralizadas y descentralizadas; el control de la normativa de TIC vigente en la CNFL; la supervisión de los servicios de TIC; la función rectora de la DTI; los criterios para administrar el recurso humano y los mecanismos para controlar la aplicación de las recomendaciones formuladas por los entes internos y externos.

RESULTADOS

SEGURIDAD INTEGRAL

OBSERVACIÓN

Existen componentes de Tecnologías de Información y Comunicación que soportan los procesos que se ejecutan en las áreas descentralizadas. Al respecto, se determinó que estos no se encuentran integrados a la matriz de relaciones y recursos que se derivaron del modelo de gestión de riesgos basado en la norma ISO 27001, que generó el *“Plan de Continuidad de Servicios de TIC”* y el *“Plan de tratamiento de TI”*. A manera de ejemplo, podemos citar sistemas que se encuentran en producción que no están mapeados por la Dirección de Tecnologías de la Información. (Ver anexo N° 1)

MARCO REGULATORIO

Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información emitidas por la CGR: 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información, 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información y 1.4.6 Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica, incisos a) y b).

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e) y f).

CAUSA

La jefatura de la Dirección de Tecnologías de la Información, el 23-01-14 manifestó lo siguiente:

“No hay evidencias que en la DTI se esté ejecutando la función rectora en materia de Seguridad de TIC, para las áreas descentralizadas.”

RIESGO

Podría ocasionar que se materialicen los riesgos de seguridad de Tecnologías de Información y su impacto sobre los diferentes procesos empresariales.

Limita establecer, los respectivos planes de tratamiento de seguridad de Tecnologías de Información.

Dificulta evaluar, planificar y tomar acciones correctivas de manera oportuna orientadas a la seguridad de la información.

Limita dar un seguimiento efectivo al flujo de procesos sobre las actividades,

tareas y responsabilidades de aseguramiento y control de seguridad de la información que coadyuven a alcanzar los objetivos empresariales.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Coordinar con las áreas descentralizadas la integración a la matriz de relaciones y recursos derivada del modelo de gestión de riesgos basado en la norma ISO 27001, los componentes de tecnologías de información y comunicación que soportan los procesos que se ejecutan en estas dependencias. En ese sentido, es conveniente determinar la viabilidad de ejercer la función rectora en materia de seguridad de TIC, para las áreas descentralizadas.

3.1.1.8 Nota 1001-0049 enviada el 12 de febrero de 2015

ASUNTO: servicios brindados por el Departamento Usuario - implementar y mantener equipo de cómputo y periféricos (este tema se evalúo en la Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios)

DIRIGIDO: Departamento Usuario

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la implementación y mantenimiento del equipo de cómputo (Pc's y periféricos); la metodología utilizada para llevar a cabo esta actividad; la administración y aseguramiento de la calidad; las necesidades de los usuarios; la existencia de un cronograma de actividades para la implementación y mantenimiento de los equipos; la configuración y los parámetros requeridos; la evaluación del desempeño y capacidad de los equipos; los estándares del equipo instalado; las pruebas de aceptación; el plan integral de seguridad; la administración de cambios; la gestión de problemas e incidentes; la continuidad del negocio y el control de los servicios prestados por terceros.

RESULTADOS

A) RESPALDO DE REGISTROS ELECTRONICOS

OBSERVACIÓN

En la Dirección de Tecnologías de la Información existen “*Normas para el Uso de Equipo de Cómputo y Programas Informáticos (código 2801 N 01)*”. Al

respecto, se determinó que en este documento no se hace referencia a lo relacionado con el almacenaje, protección y recuperación de los registros electrónicos de los equipos de cómputo (PC's) asignados a las dependencias de la CNFL, según se indica en el punto 6.10 del procedimiento "Control de Registros".

MARCO REGULATORIO

Normas Generales de Control Interno emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.5.1 Supervisión constante.

Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información, inciso b) y c), 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones, inciso b) y 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, inciso h).

Normas Para el Uso de Equipo de Cómputo y Programas Informáticos, (código 2801 N 01).

Procedimiento: Control de Registros, punto e) Almacenaje, Protección y Recuperación de los Registros Electrónicos.

CAUSA

Se determinó que las "Normas Para el Uso de Equipo de Cómputo y Programas Informáticos" se emitieron el 08-02-13 y el procedimiento "Control de Registros" se actualizó el 20-05-14.

La jefatura de la Sección Servicios al Usuario Final el 05-11-14 manifestó lo siguiente:

"Debería modificarse la normativa con respecto a los procesos de respaldo de cada equipo y su responsabilidad... Debería decir: "los usuarios son los dueños de la información y de los respaldos correspondientes".

RIESGO

Incrementa el riesgo asociado al respaldo, resguardo y restauración de la información importante para la empresa.

Dificulta brindar oportunamente los servicios a los usuarios.

Afecta el cumplimiento de los objetivos y requerimientos establecidos en el uso de equipo de cómputo (PC's).

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Incluir en las “Normas para el Uso de Equipo de Cómputo y Programas Informáticos (código 2801 N 01).”, una referencia relacionada con el almacenaje, protección y recuperación de los registros electrónicos de los equipos de cómputo (PC´s) asignados a las dependencias de la CNFL, según se indica en el punto 6.10 del procedimiento “Control de Registros”. Una vez concluida esa actividad, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización del documento respectivo.

3.1.1.9 Nota 1001-0051 enviada el 16 de febrero de 2015

ASUNTO: *servicios brindados por el Departamento Usuario - implementar y mantener equipo de cómputo y periféricos (este tema se evalúo en la Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la implementación y mantenimiento del equipo de cómputo (Pc´s y periféricos); la metodología utilizada para llevar a cabo esta actividad; la administración y aseguramiento de la calidad; las necesidades de los usuarios; la existencia de un cronograma de actividades para la implementación y mantenimiento de los equipos; la configuración y los parámetros requeridos; la evaluación del desempeño y capacidad de los equipos; los estándares del equipo instalado; las pruebas de aceptación; el plan integral de seguridad; la administración de cambios; la gestión de problemas e incidentes; la continuidad del negocio y el control de los servicios prestados por terceros.

RESULTADOS

A) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de la Gestión Integral de Riesgos (en adelante GIR) del periodo 2014 correspondiente a los servicios brindados por la Sección Administración de Sistemas (en adelante SAS), se determinó que no existen riesgos identificados, controles ni las acciones (plan de tratamiento) que serán

aplicadas para el proceso *“Dotar y Mantener la Infraestructura de TI en la Dirección Comercial”*.

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 y 1.4 Gestión de la seguridad de la información.

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, 4.6 Revisión de riesgos.

CAUSA

La jefatura de la SAS el 30-10-14 manifestó lo siguiente:

“Se utiliza la de la Dirección de Tecnología de Información como insumo a la gestión de riesgos.”

RIESGO

No disponer oportunamente de información que contribuya a evaluar, planificar y tomar acciones correctivas para minimizar los riesgos relacionados con los equipos de cómputo (PC's) y periféricos de la Dirección Comercial.

Dificulta la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a condiciones de la Dirección Comercial, por no estar dentro del plan de riegos de la DTI.

Afecta la continuidad de los servicios brindados a todas las dependencias de la Dirección Comercial.

Dificulta establecer los respectivos planes de tratamiento, lo que podría ocasionar que se materialicen los riesgos asociados al proceso citado.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar las instrucciones que correspondan para que se identifiquen los riesgos e implementen los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *“Dotar y Mantener la Infraestructura*

de TI en la Dirección Comercial". En ese sentido, es conveniente una vez concluida esta actividad incorporar el respectivo plan a la Gestión Integral de Riesgos (GIR) de los servicios brindados por la SAS. Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las acciones emitidas.

B) SEGURIDAD FISICA

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de las medidas de seguridad y protección de los equipos de cómputo (PC's) y periféricos (ante eventos naturales o fallas humanas; instalación de controles físicos y ambientales) que disponen las sucursales de Escazú, Heredia y Guadalupe, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En estas sucursales los equipos (PC's), no disponen de aislamiento electromagnético, medidas de protección contra la electricidad estática o protectores de picos de corriente y están expuestos a sobrecargas eléctricas. Tampoco, existen dispositivos de suministro ininterrumpido de alimentación (UPS) que permita a los equipos operar en caso de fluctuaciones menores de energía eléctrica o por ser apagados en caso de cortes prolongados de energía. (Ver anexo N° 1)

b) En la Sucursal de Escazú existe vigilancia por parte de los oficiales del Departamento de Seguridad de los clientes que entran a esta dependencia. Sin embargo, se comprobó que no se cuenta con un mecanismo eléctrico automatizado que controle el acceso a la sección de cajas o cubículos de atención al cliente en ventanilla, de personas no autorizadas por la jefatura de esta dependencia. También se observó que en el área de atención de los servicios brindados por el ICE por funcionarios de la sucursal, existen UPS y equipo de aire acondicionado obsoleto que se encuentran sin uso y que son propiedad de esta institución. (Ver anexo N° 2)

c) En la Sucursal de Heredia, en los equipos utilizados para la atención al cliente en ventanilla se encontraron dispositivos de seguridad dañados, los cuales se utilizan como medida preventiva en caso de asalto o hurto. También, se detectó mobiliario dañado y sin seguro en donde se guarda el dinero de lo recaudado diariamente. Asimismo, en el Área Técnica de la Sucursal se determinó equipos (PC's y periféricos) sin uso, obsoleto y dañados. (Ver anexo N° 3)

d) En las sucursales de Escazú, Heredia y Guadalupe, se observa con riesgos de exposición de material inflamable, alimentos y líquidos muy cerca de los equipos de cómputo y periféricos (PC's), así como incumplimientos a la

normativa de escritorios limpios. (Ver anexo N° 4)

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, 4.5.1 Supervisión constante.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4.3 Seguridad física y ambiental.

Normas para el uso de los equipos de cómputo y programas informáticos, Código: 2801 N 01, artículo 15).

CAUSA

Con respecto al punto a) de esta observación las jefaturas de estas sucursales indicaron lo siguiente:

La jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Escazú en correo electrónico 4170-0624 del 10-12-14 manifestó lo siguiente:

“...se procedió a informar a la Sección Servicios al usuario Final de la Dirección Tecnologías de Información sobre la necesidad evidenciada por el informe..., obteniendo la aprobación de retirar 7 UPS del Almacén Anonos...”

En cuanto a que no existen adecuadas instalaciones eléctricas...se programa la siguiente acción: confeccionar F-10 solicitando el adecuado acomodo de los cables de los equipos conectados en las ventanillas de atención al público”.

La Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia, en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

“El dispositivo de suministro de alimentación (UPS) está ubicado en un cuarto anexo a la recepción y le da respaldo tanto al área de cajas como a la de facturación y permite a los equipos seguir operando en caso de fluctuaciones o suspensiones del fluido eléctrico hasta por un máximo de 30 minutos...”

En cuanto a los puntos (referencia fallas eléctricas) se elaboró la F-10, la cual fue enviada al Departamento de Obras Civiles para que procedan a la reparación tanto de la instalación eléctrica”

La Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Guadalupe, el 25-11-14 manifestó lo siguiente:

“No todas tienen UPS. Se solicitó al encargado de la Sección Electrónica Digital revisar las UPS en la sucursal...a la fecha no se ha recibido respuesta.”

En relación con lo indicado en el punto b) de esta observación, la jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Escazú en correo electrónico 4170-0624 del 10-12-14 manifestó lo siguiente:

“Revisar el contenido presupuestario del 2015 para la compra de los materiales para la instalación de control de acceso...”

“Por parte de la sucursal, se mencionó que no es acertado el informe en el punto ...cuando se menciona que el equipo está sin uso, siendo que el equipo está en esa condición corresponde a aquel que, cuando un cliente retira el servicio de internet hace devolución del modem...”

En lo que respecta a lo indicado en el punto c), la Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia, en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

“En cuanto a los puntos (referencia fallas eléctricas) se elaboró la F-10..., la cual fue enviada al Departamento de Obras Civiles para que procedan a la reparación tanto de la instalación eléctrica como de los llavines de los “arturitos”.”

Asimismo, en lo indicado en punto d) de esta observación la Jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal de Heredia en correo electrónico del 15-12-14 manifestó lo siguiente:

“En cuanto al punto..., se les envió un correo a los funcionarios para que se abstengan de realizar dichas prácticas en sus centros de trabajo.”

RIESGO

Podría afectar el funcionamiento y operación normal de los equipos de cómputo (PC´s) en las sucursales.

Se incrementarían los costos operativos, por reparaciones que se le realicen a los equipos de cómputo (PC´s) por falta de UPS.

Dificulta que los servicios que se le brindan al cliente en las sucursales, se realicen oportunamente.

Limita que los equipos de cómputo y los funcionarios laboren de forma óptima, confiable y segura.

Incumpliendo en la aplicación de las normas referidas a escritorios limpios.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Establecer las medidas correctivas que se aplicaran para subsanar las situaciones citadas en los puntos a), b), c) y d) de esta observación. En ese sentido, es conveniente tomar en cuenta lo indicado en los anexos N° 1, 2, 3 y 4 adjuntos a este informe. Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas emitidas.

3.1.1.10 Nota 1001-0090 enviada el 24 de marzo de 2015

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (este tema se evaluó en el Sistema Integrado de Recursos Humanos – SIRH, Sistema Gerencial de Recursos Humanos – SG SIRH, Sistema Estadística de Recursos Humanos - SERH)*

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

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 Integrado de Recursos Humanos (SIRH), del Sistema Gerencial de Recursos Humanos (SG-SIRH) y del Sistema Estadística de Recursos Humanos (SERH); la existencia de manuales operativos y técnicos para los usuarios; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos durante las fases de entrada y procesamiento; la seguridad lógica; el mantenimiento del software; la administración de los cambios; la continuidad del funcionamiento de la aplicación; la contratación de servicios por terceros para brindar soporte y mantenimiento al sistema, así como la responsabilidad y calidad con que ejecutan esa labor.

RESULTADOS

A) NORMATIVA

OBSERVACIÓN

Se determinó que no se tiene actualizado una identificación explícita de la relación entre las regulaciones internas y externas (leyes, normas, políticas, procedimientos, entre otros) que rigen los procesos de recursos humanos y su cumplimiento por medio de los distintos módulos del SIRH.

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 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA

Esta relación estaba registrada en el documento del análisis del sistema efectuado anteriormente (hace quince años). Al respecto, el administrador del sistema el 13-11-14 manifestó lo siguiente:

“Esta normativa no es de competencia de la Administración del SIRH, ya que existen secciones que se encargan de esos procesos y velan por su cumplimiento.”

RIESGO

Se podrían aprobar gestiones sin cumplir los requisitos de control establecidos, según la normativa aplicable a los procesos del sistema.

Podría afectar una adecuada toma de decisiones por parte de la administración.

Dificultad para efectuar el seguimiento oportuno de las actividades de control con respecto al sistema.

RECOMENDACION

Coordinar lo que corresponda para que se prepare un documento formal que comprenda las regulaciones y validaciones que se deben cumplir en la utilización del sistema. Una vez concluida esa actividad, analizar la conveniencia de solicitar al funcionario encargado del Proceso Sistemas de Información de Áreas de Soporte, el mantenimiento para implementar la normativa que no se esté atendiendo.

B) POLÍTICAS DE SEGURIDAD

OBSERVACIÓN

Se determinó que no se tiene formalmente establecido políticas de seguridad lógica para el sistema SIRH, donde se considere la clasificación de la información en términos de su valor, requisitos legales, sensibilidad y criticidad para la organización, insumos para el establecimiento de roles y privilegios de usuario.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR:
5.8 Control de sistemas de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 1.4 Gestión de la seguridad de la información, 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información.

Normas Técnicas UNIT-ISO ISO/IEC 27001: A.5.1 Política de seguridad de la información, A.7.2 Clasificación de la información, A.11.1 Requisitos de negocio para el control del acceso, A.11.2 Gestión del acceso de usuarios, A.11.6 Control de acceso a la información y a las aplicaciones.

CAUSA

El administrador del sistema el 13-11-14 manifestó lo siguiente:

“Por costumbre, no se ha visto la necesidad. Las medidas se han establecido según el uso y las necesidades.”

RIESGO

Podría presentarse pérdida de confidencialidad en la información.
Dificultad para llevar a cabo una asignación adecuada de roles y privilegios.

Podría presentarse una dependencia del administrador del sistema y una inadecuada asignación de responsabilidades.

RECOMENDACION

Establecer formalmente las políticas de seguridad lógica que se deben aplicar en la utilización del sistema SIRH. En ese sentido, es conveniente considerar la clasificación de la información en términos de su valor, requisitos legales, sensibilidad y criticidad para la organización, insumos para el establecimiento de roles y privilegios de usuario. Asimismo, analizar la conveniencia de automatizar algunas de las políticas que se definan.

3.1.2 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.1.2.1 Nota 1001-0019 enviada el 16 de enero de 2015

ASUNTO: *mantenimiento de plantas de generación (este tema se evaluó en las Plantas Hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Rio Segundo, Eólico Valle Central)*

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 plantas de generación (Daniel Gutiérrez, El Encanto, Rio Segundo y Eólico Valle Central); la ejecución del programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los equipos mecánicos; la seguridad física e higiene de las instalaciones; los procedimientos y normativa que regulan la ejecución de los mantenimientos; los recursos disponibles y la supervisión del trabajo de campo efectuado; el control sobre la resolución de las averías que se presentan en las plantas hidroeléctricas y la ejecución de programas para llevar a cabo la reparación y medición de elementos mecánicos solicitados por la CNFL y los clientes externos.

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS

OBSERVACION

La Sección Plantas Hidroeléctricas como respaldo de sus labores de mantenimiento, dispone de los procedimientos *“Mantenimiento Correctivo para Plantas Generadoras de Energía Eléctrica”* y *“Mantenimiento Preventivo en las Plantas Generadoras de Energía Eléctrica”*. No obstante, se determinó que esos documentos se encuentran desactualizados y sin aprobar por parte de las instancias correspondientes.

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

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La jefatura de la Sección Plantas Hidroeléctricas en correo electrónico del 17-12-14, manifestó lo siguiente:

“...Los registros mencionados en el correo adjunto (F-290, F-267 y F-266) son

documentación de los procedimiento de mantenimiento que al implementar el SIGEMPLA no son requeridos, porque el sistema ya incluye documentación similar en forma electrónica. Esta documentación es Obsoleta, por lo que vamos a proceder a eliminarlos realizando los cambios en la documentación respectiva. Dichos cambios se realizarán en los primeros tres meses del año 2015 por parte del Señor Carlos Chavarría...".

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.

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

No disponer de documentos actualizados, para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones.

Propicia la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos citados en la observación. Una vez concluida esa labor, es necesario solicitarle a las instancias que corresponda que lleven a cabo las modificaciones requeridas, aprueben y oficialicen los documentos respectivos.

3.1.3 AREA DISTRIBUCION

3.1.3.1 Nota 1001-0256 enviada el 17 de octubre

ASUNTO: mantenimiento de subestaciones (este tema se evaluó en las Subestaciones Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, La Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat)

DIRIGIDO: Departamento Sistemas de Potencia

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

RESULTADOS

A) EQUIPOS DE PRUEBAS

OBSERVACION

El Departamento Sistemas de Potencia cuenta con un programa para llevar a cabo la calibración y reparación de los equipos de pruebas utilizados en el Área Control y Pruebas, Taller Electromecánico y la Sección de Protecciones y Automatización para controlar la calidad en el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las subestaciones, plantas hidroeléctricas y de los interruptores de la red de distribución. Al respecto, se determinó que la ejecución de este programa no se ha llevado a cabo.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.1 Actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante.

Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos. Artículo 5: principios presupuestarios, inciso e).

CAUSA

La jefatura del Departamento de Sistemas de Potencia el 24-07-14 manifestó lo siguiente:

"No se ha podido ejecutar el cronograma citado, debido a que no se cuenta con contenido presupuestario al 100%".

RIESGO

Dificultad para determinar si los equipos de prueba están totalmente calibrados

y no presentan fallas.

Podría afectar la calidad de los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos que se ejecutan, la continuidad del servicio que se brinda a los clientes y la adecuada toma de decisiones por parte de la Administración.

Dificultad para determinar el estado de las subestaciones, plantas hidroeléctricas y de los interruptores de la red de distribución, lo que podría repercutir en el riesgo de que se presenten fallas; afectando directamente la imagen de la CNFL como empresa de servicio público.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un informe dirigido a las instancias que correspondan, con el detalle de las implicaciones que podría ocasionar la no asignación de presupuesto para ejecutar el cronograma establecido para la calibración y reparación de los equipos de pruebas que se utilizan para efectuar el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las subestaciones, plantas hidroeléctricas y de los interruptores de la red de distribución. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que podrían llevarse a cabo para minimizar las posibles consecuencias que pueden derivarse de la no ejecución del cronograma citado.

3.1.4 AREA COMERCIAL

3.1.4.1 Nota 1001-0262 enviada el 24 de octubre

ASUNTO: facturación y distribución de recibos (este tema se evaluó en las sucursales Desamparados, Guadalupe y Central)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del proceso de facturación, la incorporación de las lecturas al SIPROCOM; la supervisión de las lecturas anotadas por los encargados de esta labor; los avisos que se presentan en los listados y lectoras portátiles; el análisis del proceso de la facturación mensual; los mecanismos para controlar las fallas del SIPROCOM, del equipo de medición remota y de la impresión de ciclos de facturación, el

mantenimiento de los equipos dañados; la distribución de las facturas a los clientes y el procedimiento utilizado para el registro contable y la conciliación de la facturación.

RESULTADOS

A) TRÁMITES PENDIENTES

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del listado “*Trámites pendientes/atrasados*”, se determinó que en las Sucursales Desamparados, Guadalupe y Central existe una cantidad significativa de diferentes trámites por solicitudes de servicio pendientes de ejecutar (*Ver anexo N° 1*).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

CAUSA

Ausencia de un programa de seguimiento para verificar y controlar que los diferentes trámites por solicitudes de servicio presentados por los clientes no se atiendan oportunamente.

La jefatura de la Sucursal Guadalupe en correo electrónico del 26-08-14, manifestó lo siguiente:

"...Como indican los compañeros del área técnica, al menos 185 órdenes solicitadas entre febrero y marzo se están revisando porque el cliente cuando realizó la solicitud no cumplió en el terreno con alguno de los requerimientos y a la fecha no ha llamado o informado que ya realizó las correcciones, o bien porque por alguna razón decidieron no continuar con la solicitud, por lo que se están anulando por caducidad. Esos son aproximadamente 185 trámites..."

El jefe del Área Técnica de la Sucursal Central mediante correo electrónico del 25-08-14, manifestó lo siguiente:

"...Los servicios nuevos hay que recordar que tenemos trámites pendientes por el plan de pérdida que pertenecen a empresas servidoras de televisión por cable y que no se han ejecutado así como servicios del MOPT. Tenemos el proyecto de retiro de medidor y cables de servicios con más de 6 meses liquidados. Se utilizara recurso disponible el cual es a veces insuficiente para poder ejecutar estos trámites. Los tramites que solo era de darle la etapa de avanzar ya se finalizaron. 93 trámites están

con visita no efectiva por responsabilidad del cliente. 145 tramites están con visita no efectiva y se han devuelto por OT MOVIL...”.

Asimismo, la jefatura del Área Técnica de la Sucursal Desamparados, en correo electrónico del 08-09-14 manifestó lo siguiente:

“...le informo que dichos trámites un su mayoría se encuentran en una etapa 5 en el SIPROCOM (Atendida no efectiva por falta de requerimiento técnicos, por parte del cliente), que corresponden a servicios nuevos, modificaciones internas, provisional a definitivo y servicios nuevos con medidor instalados. En relación con los cambios de medidores a partir de julio de 2014, se contrató mano de obra con una empresa particular para la atención de estos trámites. Los restantes trámites, se está realizando una depuración y asignación de recurso para su atención”

Al respecto, no fue suministrado un documento formal que comprenda un análisis para determinar los tipos de solicitudes por servicio que se deben anular y cuales ejecutarse.

RIESGO

Dificulta delimitar las responsabilidades derivadas de la ejecución de trámites por solicitudes de servicios presentadas por los clientes.

Inconformidades por parte de los clientes por la no ejecución de las solicitudes de servicio oportunamente, lo que afectaría la imagen empresarial.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Girar instrucciones para que en las Sucursales de Guadalupe, Central y Desamparados, se prepare un documento que comprenda un análisis para determinar los tipos de solicitudes por servicio que se deben anular y cuales ejecutarse. En ese sentido, es conveniente definir las acciones que serán realizadas para atender los trámites que se detallan en el Anexo N° 1 de este informe.

2) Implantar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar y controlar que los diferentes trámites por solicitudes de servicio presentados por los clientes en las sucursales Guadalupe, Desamparados y Central, sean atendidos oportunamente. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario que los funcionarios encargados de esta actividad, revisen periódicamente las agendas respectivas del SIPROCOM y asignen a los técnicos de campo los trámites correspondientes.

B) DISTRIBUCION DE FACTURAS

OBSERVACIÓN

Se determinó que en la Sucursal Guadalupe, no existe un programa de supervisión que controle la distribución de las facturas por consumo eléctrico que ejecutan los funcionarios encargados de esta labor.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5, 4.1 (fueron mencionadas anteriormente en este informe), 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

La asistente de la jefatura de la Sucursal Guadalupe mediante correo electrónico del 22-10-14, manifestó lo siguiente:

“...anteriormente ese proceso le perteneció a la Auditoría, posteriormente, cuando se creó la Sección Control Técnico hace 22 años se les asignó a ellos que llevaran la supervisión de la distribución, partiendo del hecho de que las Sucursales no debían supervisar su propio proceso, aunado a la falta de recurso que permitiera realizar estas funciones.

Desde esa fecha, y hasta el 22 de setiembre del año en curso ha sido la SECCIÓN CONTROL TÉCNICO la encargada de ejecutar esta supervisión. A partir de esa fecha (22 setiembre) a través de un correo enviado por la Dirección Comercial, se nos indica que, en vista de que la Sección Control Técnico va a estar concentrada en un 100% en la atención de los Hurtos, en adelante cada Sucursal deberá retomar los controles de las supervisiones que se mencionan en el cuadro que viene en los correos adjuntos. Entre las cuales se encuentra el de la Supervisión de la Distribución...”

RIESGO

Dificulta determinar si las facturas por consumo eléctrico son distribuidas a los clientes de forma oportuna, lo que ocasiona inconformidades por parte de los clientes, afectando la imagen empresarial.

Dificulta delimitar las responsabilidades, derivadas de la distribución de las facturas por servicio eléctrico.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Establecer en la Sucursal Guadalupe, un programa de supervisión que controle la distribución de las facturas por consumo eléctrico que realizan los funcionarios encargados de esta labor. En ese sentido, es conveniente

efectuar un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las actividades que se incluyan en el programa citado.

3.1.4.2 Nota 1001-0033 enviada el 20 de enero de 2015

ASUNTO: módulos de atención al cliente (este tema se evaluó en los módulos de Belén, Heredia y Tres Ríos)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS
<p>Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso de atender al cliente en ventanilla; aspectos referidos a la aplicación de la Ley 7600 (discapacidad), Ley 8220 (protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos) y Ley 7935 (persona adulta mayor); la actualización de las solicitudes de servicio en el sistema; la confección de convenios, arreglos y prórrogas de pago; las denuncias por hurto de energía, cables directos y reclamos por altos consumos; la aplicación de normativa que corresponde en casos de daños a artefactos eléctricos de los clientes con responsabilidad civil.</p> <p>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.</p>

RESULTADOS

A) PROCEDIMIENTOS
OBSERVACIÓN
<p>Se determinó que el <i>"Manual de procedimientos e instructivos administrativos para la recaudación de efectivo y otros valores en las sucursales"</i> y el instructivo <i>"Recaudación de valores (Ingresos)"</i> que se utilizan en la Dirección Comercial, se encuentran desactualizados y sin aprobar por parte de las instancias correspondientes.</p> <p>Es importante disponer de esta herramienta de control, porque entre otros aspectos, comprende los pormenores que deben considerar los funcionarios al</p>

efectuar las tareas asignadas, sirve de guía al trabajador que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las labores correspondientes y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica de forma satisfactoria.

MARCO REGULATORIO

Normas de control interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e), 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

El funcionario encargado del Equipo Gestor SGI en la Dirección Comercial mediante correo electrónico del 12-03-14, manifestó lo siguiente:

"...es claro que dicho documento merece una actualización, sin embargo, debemos recordar que la segunda fase de SIPROCOM se implementó en el 2012, y en su momento se determinó la pertinencia de dar un compás de espera para evaluar la madurez de la misma para iniciar con la actualización de este y otros documentos, además que el Procedimiento genérico de "Control de Documentos" en su apartado 6.1 deja entrever que cada dependencia debe establecer la periodicidad de la revisión de la documentación, de allí nuestro razonamiento. Se procederá a enviar este documento a la Comisión de Jefes Comerciales de Dirección Comercial con el fin de que se proceda con el proceso de actualización..."

RIESGO

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

No disponer de documentos actualizados y oficializados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones.

Dificultad de delimitar las responsabilidades relacionadas con la prestación de servicios, así como la transferencia de conocimientos hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control interno.

Propiciar la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de esta actividad y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente.

RECOMENDACION

(procesos de control)

Girar instrucciones para que se actualice el procedimiento e instructivo

citados en la observación. En ese sentido, es conveniente solicitarle a las instancias que correspondan efectuar las modificaciones requeridas y aprobar los documentos respectivos.

B) FACTURAS PENDIENTES

OBSERVACIÓN

En la gestión de cobro que realiza la Sección Gestión Social, existen facturas de servicios con medidores colectivos pendientes y que presentan varios meses de antigüedad. Estas facturas, son traspasadas del SIPROCOM a una cuenta contable (del sistema SACP) de control denominada “*Servicios Eléctricos de Interés Social*” para gestionar de forma independiente el cobro respectivo. Al respecto, no se localizó un documento que comprenda un análisis de viabilidad y conveniencia que respalde la ejecución de esta actividad. Asimismo, no se identificó documentación que contenga las acciones de seguimiento llevadas a cabo por esta dependencia, en relación con la gestión de cobro de estas facturas pendientes de pago.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1 Fue mencionada anteriormente, 5.4 Gestión documental, 6.1 Seguimiento del SCI, 6.3 Actividades de seguimiento del SCI.

CAUSA

La persona encargada de la Gestión de Cobro en la Sección Gestión Social el 21-04-14, manifestó lo siguiente:

“...En la cuenta de interés social se acredita automáticamente a la cuenta (al saldo)...”

Esta misma funcionaria el 25-04-14, manifestó lo siguiente:

“...El motivo del traslado de estas facturas es por situaciones de pérdidas de dinero del recaudador o recaudador individual. El fin es unificar los saldos pendientes de varias facturas y hacer una factura eventual y luego se realiza el convenio manual...”

RIESGO

No determinar oportunamente los saldos pendientes de los saldos trasladados.

Dificultad de realizar controles que permitan establecer información necesaria para la sección.

Incremento de la facturación pendiente y por consiguiente, afectar los resultados financieros de la empresa.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Efectuar un análisis de viabilidad para determinar la conveniencia de continuar con el traspaso de las facturas pendientes de los servicios con medidores colectivos del SIPROCOM a la cuenta contable “*Servicios Eléctricos de Interés Social*” del SACP. En ese sentido, es conveniente elaborar un informe con los resultados obtenidos, las conclusiones, recomendaciones y acciones que se aplicaran al respecto.

2) Mientras se continúe con el traspaso de facturas pendientes de los servicios con medidores colectivos a la cuenta contable del SACP citada en la observación, es conveniente documentar las acciones de seguimiento que llevara a cabo la Sección Gestión Social, en relación con la gestión de cobro de estas facturas pendientes de pago.

3.1.4.3 Nota 1001-0037 enviada el 22 de enero de 2015

ASUNTO: *ejecutar solicitudes de servicio (Inspección e instalación de sistemas monofásicos y trifásicos de medición) (este tema se evaluó en las sucursales Guadalupe, Desamparados, Central y Sección Administración de la Energía)*

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 inspección e instalación de sistemas monofásicos y trifásicos de medición; el cumplimiento de la normativa que regula esta actividad; la existencia de un programa de instalación, revisión e inspección de los sistemas de medición; el registro de las solicitudes en el Sistema de Gestión Eléctrica (SIGEL); los requerimientos técnicos del cliente; la reprogramación de solicitudes no ejecutadas; la utilización de materiales; la manipulación de los equipos instalados; los proyectos de sustitución de medidores obsoletos y la actualización de los datos respectivos en el SIPROCOM.

RESULTADOS

A) SUPERVISION

OBSERVACIÓN

En la Sucursal Guadalupe y la Sección Administración de la Energía, se ejecutan solicitudes de servicios nuevos para instalar sistemas monofásicos y

trifásicos de medición respectivamente. Al respecto, se determinó que no existe un documento que comprenda un programa con las actividades correspondientes, que permita supervisar oportunamente el cumplimiento de dicha labor.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR:
1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 6.1 Seguimiento del SCI.

CAUSA

La funcionaria encargada de las labores administrativas en la Sucursal Guadalupe el 12-11-14, manifestó lo siguiente:

"...no se han establecido controles para la supervisión por falta de personal, los motorizados actualmente se encuentran en labores de supervisión de lectura, lectura de medidores, distribución de facturas especiales y demanda, gestión de cobro y las tareas relacionadas con el código CIU."

El asistente de la jefatura de la Sección Administración de la Energía el 12-11-14, manifestó lo siguiente:

"Antes se hacía la post instalación o supervisión de la correcta instalación, pero ahora se realizan las inspecciones por eventos externos y manipulaciones y además instalaciones tipo 46 generado por las sucursales por lo que se ha dejado de lado la supervisión..."

RIESGO

Dificultad para detectar irregularidades en la ejecución de esta actividad y una adecuada toma de decisiones por parte de la Administración.

Dificultad para establecer actividades de control que permitan la ejecución eficiente, eficaz y oportuna de las solicitudes de servicio.

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

Se podría incurrir en errores en la ejecución de solicitudes de servicio, que podrían afectar el servicio brindado al cliente.

Dificultad para disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los

resultados obtenidos al ejecutar esta actividad, que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones para que en la Sucursal Guadalupe y la Sección Administración de la Energía, se prepare un documento que comprenda un programa con las actividades correspondientes que permita supervisar la ejecución de las solicitudes de servicios nuevos de los sistemas monofásicos y trifásicos de medición. En ese sentido, es conveniente efectuar el seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las actividades incluidas en el respectivo documento.

B) PLANOS DE UBICACIÓN GEOGRAFICA

OBSERVACIÓN

En la Sucursal Guadalupe el encargado del Sistema de Información Geográfica-Eléctrica (SIGEL), adjunta a los trámites de servicio nuevo y retiro de sistema de medición el plano de ubicación geográfica para que el Técnico de Campo lo llene con la información requerida para su registro en el Sistema de Gestión Eléctrica. Al respecto, se determinó que existen planos en donde no se incluyeron todos los datos que solicita este documento.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 1.5 Fue mencionada anteriormente en este informe, 4.1 Actividades de control.

Directriz para la Actualización y Mantenimiento del Sistema de Información Geográfica- Eléctrica: 3.3.4 Comercialización.

Procedimiento: Ejecución de Trámites de Servicio, punto 6.2.

CAUSA

Incumplimiento del punto 6.2 del Procedimiento: "Ejecución de Trámites de Servicio", por parte del Técnico de Campo de la sucursal. Al respecto, la jefatura de la Sección Técnica de la Sucursal Guadalupe en correo electrónico del 02-12-14, manifestó lo siguiente:

"...esta situación es un problema frecuente. Se ha insistido a los técnicos de cuadrilla sobre la completa y correcta actualización de los datos referentes a los mapas de SIGEL..."

RIESGO

Dificultad para que los titulares encargados y responsables del SIGEL, actualicen los datos de los trámites de servicio nuevo y retiro de sistema de medición mediante el plano de ubicación geográfica.

La información que contiene el SIGEL de los sistemas de medición, pueden ser poco confiables.

La información que presentan los nuevos planos con el área georreferenciada, no se encuentra actualizada en el SIGEL.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar las instrucciones que correspondan para que en la Sucursal Guadalupe, el Técnico de Campo llene la información requerida del plano de ubicación geográfica que el encargado del Sistema de Información Geográfica-Eléctrica (SIGEL), adjunta a los trámites de servicio nuevo y retiro de los sistemas de medición. En ese sentido, es conveniente comunicar a estos funcionarios la importancia de cumplir con lo indicado en el punto 6.2 del Procedimiento: “Ejecución de Trámites de Servicio”.

C) POLITICAS

OBSERVACIÓN

Se determinó que en la Dirección Comercial, no existe un documento que comprenda las políticas a seguir en relación con el control de las solicitudes de servicio (caducidad, plazos, estado, anulación) que se encuentran pendientes de ejecutar en el SIPROCOM.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 Fue mencionada anteriormente en este informe, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.

CAUSA

Un funcionario de la Dirección Comercial (Eliecer Arce G.) en correo electrónico del 14-11-14, manifestó lo siguiente:

"Actualmente no se cuenta con procedimiento o política para el manejo de las ordenes de trabajo y trámite en el SIPROCOM, pero por parte de la Dirección Comercial se giraron las instrucciones al Departamento de Consumidores para que trabajen sobre sobre este aspecto".

Asimismo, la asistente del Departamento de Consumidores en correo electrónico del 20-11-14, manifestó lo siguiente:

"...la necesidad de actualizar las políticas de manejo de Ordenes de trabajo y trámites en el Sistema transaccional comercial conocido como SIPROCOM, se dieron de forma verbal a la Sección Administración de Sistemas, área de Administración SIPROCOM..."

RIESGO

No disponer de documentos actualizados y oficializados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones.

Dificultad para determinar oportunamente, si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

Dificultad para delimitar las responsabilidades relacionadas con el control en la ejecución de las solicitudes de servicio.

Afectar las labores de control interno referidas a las actividades que se ejecutan en esta dependencia.

RECOMENDACION

(proceso de riesgo)

Preparar un documento formal, que comprenda las políticas a seguir en relación con el control de las solicitudes de servicio (*caducidad, plazos, estado, anulación*) que se encuentran pendientes de ejecutar en el SIPROCOM. En ese sentido, es conveniente que este documento este alineado con el *“Contrato para el Suministro de Nuevos Servicios de Energía Eléctrica Residencial y Otros sin Demanda”* en lo que se relaciona con la caducidad de las solicitudes de servicio. Asimismo, una vez concluida esa actividad, oficializar el documento mediante la aprobación de las instancias correspondientes.

3.1.4.4 Nota 1001-0054 enviada el 20 de febrero de 2015

ASUNTO: *administrar los sistemas de medición (este tema se evaluó en el Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica)*

DIRIGIDO: Sección Administración de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del proceso ejecutar solicitudes de servicio. Los programas establecidos para llevar a cabo la recepción, limpieza, reparación, sellado y calibración de los sistemas de medición; la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo para estos equipos; la entrega de los medidores para su instalación; la seguridad física de la infraestructura, la ejecución de inventarios físicos; el estado de los medidores de energía eléctrica y la ejecución oportuna de los diferentes trámites por solicitudes de servicio solicitados por los clientes.

RESULTADOS

TRAMITES PENDIENTES

OBSERVACION

Mediante la revisión del listado *“Trámites pendientes/atrasados”*, se determinó que en la Sección Administración de Energía (SAE), existe una cantidad significativa de diferentes trámites por solicitudes de servicio pendientes de ejecutar (*Ver anexo N°1*).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante.

CAUSA

Ausencia de un programa de seguimiento para verificar y controlar que los diferentes trámites por solicitudes de servicio presentados por los clientes no se atiendan oportunamente.

La jefatura de la SAE el 09-01-14 manifestó lo siguiente:

“...SAE ha dado prioridad en la actualización de estos casos, por lo que se ha depurado estos listados, asignando recursos para su atención. No obstante, la mayoría de estos trámites se encuentran pendientes ya que dependen del cumplimiento de requerimientos técnicos, por parte del cliente, o a la conclusión de los estudios de ingeniería.”

RIESGO

Dificultad para delimitar las responsabilidades derivadas de la ejecución de

trámites por solicitudes de servicios presentadas por los clientes.

Inconformidades por parte de los clientes por la no ejecución de las solicitudes de servicio oportunamente, lo que afectaría la imagen empresarial.

RECOMENDACIONES

(proceso de riesgo)

1) Elaborar un documento que comprenda un análisis para determinar los tipos de solicitudes por servicio que se deben anular y cuales ejecutarse. En ese sentido, es conveniente coordinar con la administración del SIPROCOM para que en el listado “Trámites pendientes/atrasados” se indique a cuales solicitudes de servicio funcionarios de la SAE ha visitado. Asimismo, definir las acciones que serán aplicadas para atender los trámites que se detallan en el Anexo N° 1 de este informe.

2) Implantar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar y controlar que los diferentes trámites por solicitudes de servicio presentados por los clientes sean atendidos oportunamente. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario que los funcionarios encargados de esta actividad, asignen a los técnicos de campo los trámites correspondientes.

3.1.4.5 Nota 1001-0055 enviada el 20 de febrero de 2015

ASUNTO: administrar los sistemas de medición (este tema se evaluó en el Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica)

DIRIGIDO: Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica

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: Administrar el Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica. Los programas establecidos para llevar a cabo la recepción, limpieza, reparación, sellado y calibración de los sistemas de medición; la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo para estos equipos; la entrega de los medidores para su instalación; la seguridad física de la infraestructura, la ejecución de inventarios físicos; el estado de los medidores de energía eléctrica y el cumplimiento de la normativa para la revisión de los sistemas de medición.

RESULTADOS

A) SISTEMA DE MEDICIÓN

OBSERVACION

Mediante la contratación directa N° 2012 PP-000024-PROV del 03-10-12, se adquirió un *“Sistema de medición que incluya: cuatrocientos noventa y uno (491) medidores de energía eléctrica remota para Clientes Concentrados. Debe de comprender un sistema de medición AMI, AMR o superior...”*. El equipo fue recibido de conformidad por la jefatura de Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica el 15-07-13, en el depósito del Instituto Costarricense de Electricidad y trasladado a la Bodega N°28. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No se localizó un registro del ingreso de los sistemas de medición a la bodega citada, ni de las salidas cuando se entregan a las cuadrillas para su instalación. Tampoco, se observaron inventarios físicos efectuados para controlar la existencia de estos equipos.

b) No existe un informe, sobre los sistemas de medición que se han instalado, la programación de los pendientes por instalar y del estado actual del proyecto.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental.

CAUSA

La jefatura del Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, el 07-01-15 manifestó lo siguiente:

“No se registró el ingreso de los equipos a la bodega. Esta situación se presenta porque en la compra se realizó por “Un sistema de medición”, y no se desglosa los componentes que incluye, ni los costos individuales de cada componente. Datos fundamentales para registrarse en el inventario.

No hay registros de salida cuando se entregan los equipos a las cuadrillas para su instalación. Esta situación se presenta debido a que no se tienen registrados los equipos.

No se dispone de control de inventario de existencias. Esta situación se presenta debido a que no se tienen registrados los equipos. Sin embargo, se asignó a un funcionario del DST el levantamiento de un listado que incluye todos los componentes en existencia.

No hay informe oficial al DST sobre los sistemas que se han instalado. Esta situación

se presenta debido a que ya se tienen instalados el 91% de los sistemas, y se tiene programado concluir la instalación de los sistemas restantes en junio 2015, para presentar a la jefatura el informe de la conclusión del proyecto.”

RIESGO

Dificultad para garantizar la eficiencia y controlar el uso de los equipos adquiridos.

Dificultad para llevar a cabo una oportuna toma de decisiones ante eventuales desviaciones que ocasionen el incumplimiento de los objetivos propuestos con la adquisición de estos equipos.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Realizar las acciones que correspondan, para que en el Laboratorio de Sistemas de Medición de energía Eléctrica, se prepare la documentación que respalde el registro formal (entradas, salidas e inventarios físicos) de los sistemas de medición y sus componentes, adquiridos mediante la contratación directa N° 2012PP-000024-PROV del 03-10-12.

2) Preparar un informe dirigido a la jefatura del Departamento de Servicios Técnicos, relacionado con los sistemas de medición que se han instalado, la programación de los pendientes por instalar y del estado actual del proyecto de Clientes Concentrados.

3) Preparar un documento que comprenda las causas de los aspectos que ocasionaron las situaciones mencionadas en los puntos a) y b) de esta observación.

B) DAÑOS EN LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN

OBSERVACION

Los medidores dañados que ingresan al Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, se debe principalmente por estar quemados o con la patilla dañada. Al respecto, no se determinó un documento que comprenda las causas que están ocasionando estos daños, ni una propuesta formal de las acciones que serán aplicadas para solucionar esta situación.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 (Fue mencionada anteriormente en este informe); 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e); 4.5.1 (Fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, el 07-01-15 manifestó lo siguiente:

“La dependencia nunca ha realizado un estudio para analizar las causas por las cuales se presentan estas situaciones, por considerar que se originan en factores externos al sistema de medición, y que no son propiamente del equipo. Asimismo señaló que hace algunos años la Sección de Averías había realizado un estudio en que se había determinado que existía un daño en las “patillas” de los medidores, situación que fue considerada en el momento de redactar las especificaciones del cartel de licitación, y de esa forma se corrigió gran parte del problema.”

RIESGO

Dificultad para delimitar las responsabilidades relacionadas con los daños que se presentan en los sistemas de medición dañados.

La ausencia de informes sobre este tema podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar el resultado de las labores a cargo del LASIMEE y medir la calidad de las actividades que se llevan a cabo, así como tomar decisiones con el debido respaldo.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Elaborar un documento que incluya las causas que están ocasionando los daños que se presentan en los equipos de medición (*quemados o con la patillas dañada*) que ingresan al Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica. En ese sentido, es conveniente que en ese informe se presente una propuesta de las acciones que serán llevadas a cabo para subsanar las causas determinadas.

3.1.5 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.1.5.1 Nota 1001-0079 enviada el 13 de marzo de 2015

ASUNTO: administrar el sistema de alumbrado público (este tema se evaluó en la Unidad de Alumbrado Público)

DIRIGIDO: Unidad de Alumbrado Público

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del proceso administrar el sistema de alumbrado público. Las investigaciones sobre nuevas tecnologías de alumbrado público; la ejecución de los proyectos; los planes de expansión del sistema de alumbrado público; la elaboración de estudios técnicos; la ejecución del presupuesto; la seguridad física de la infraestructura donde se custodian los materiales; la atención de los programas de inspecciones; la ejecución de inventarios físicos; la atención de averías; la calidad del servicio brindado y la continuidad del servicio de alumbrado público.

RESULTADOS

A) GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

OBSERVACION

Se determinó que en la Unidad de Alumbrado Público (en adelante UAP), no se ha implementado la metodología de la “*Gestión Integral de Riesgos (GIR)*” para administrar los riesgos que se puedan presentar en los procesos y subprocesos que se ejecutan en esta dependencia. Tampoco, se observó un cronograma con las actividades que se llevaran a cabo para cumplir con esta labor.

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.

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; 4.6. Revisión de riesgos.

CAUSA

La jefatura de la UAP el 21-08-14, manifestó lo siguiente:

“...la estructura del departamento, se encuentra en proceso de modificación, y por lo tanto, también el mapeo de procesos. Ante esta situación fue necesario elaborar nuevamente los flujos de los procesos del DAP, que son los siguientes:

Ficha de proceso mantenimiento AP

Ficha de proceso iluminación navideña AP

Ficha de proceso diseño y construcción del S.A.P.

Ficha de proceso taller de A.P.

Esta labor se ha realizado coordinadamente con Gestión Estratégica y prácticamente se encuentra concluido. Posteriormente se procederá a la etapa de aprobación y oficialización. En el momento que se disponga de las fichas de procesos formalmente se procederá al mapeo de riesgos y a la identificación de controles, y planes de tratamiento, con el propósito de cumplir con el GIR. Aunque no se dispone de un cronograma de actividades para concluir con este proceso, el mismo se formulará en el momento en que ya se disponga de los documentos oficiales (fichas de proceso aprobadas).”

RIESGO

Dificultad para disponer oportunamente de información que contribuya a evaluar, planificar y tomar acciones correctivas para minimizar los riesgos de los procesos y subproceso administrados por la UAP.

RECOMENDACION

(proceso de riesgos)

Coordinar con Gestión Estratégica lo que corresponda para que en la UAP, se lleve a cabo la implementación de la metodología “Gestión Integral de Riesgos (GIR)” para administrar los riesgos que se puedan presentar en los procesos y subprocesos que se ejecutan en esa dependencia. En ese sentido, es conveniente elaborar un cronograma con las actividades que se llevaran a cabo para cumplir con esta labor.

B) PROCEDIMIENTOS

OBSERVACION

Mediante la revisión de los manuales y procedimientos que respaldan las labores que realiza la UAP, se evidenció que los siguientes documentos se encuentran desactualizados: “Manual de Procedimientos e instructivo del Departamento Alumbrado Público”, “Mejoras de Alumbrado Público”, “Recuento de materiales de obras ejecutadas de alumbrado público”, “Trámite y ejecución de los reportes de averías sobre alumbrado público”.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 Actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e).

CAUSA

La jefatura de la UAP el 22-09-14, manifestó lo siguiente:

“La estrategia definida por el DAP fue diseñar el cronograma de trabajo que permitiera la actualización del mapa de procesos, para posteriormente sobre esta base continuar con la actualización de los procedimientos asociados a cada subproceso de los procesos “Mantener y ampliar el sistema de alumbrado público” y “Diseño de Obras de alumbrado público”.

RIESGO

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

No disponer de documentos actualizados para respaldar en forma adecuada la ejecución de las operaciones.

Dificultad para delimitar las responsabilidades en caso que las instrucciones se interpreten erróneamente, así como la transferencia de conocimiento hacia otras personas y el ejercicio de las labores de control interno.

Propiciar la dependencia de los funcionarios que se encuentran a cargo de la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad que los servicios no se brinden oportuna ni adecuadamente.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Realizar las acciones necesarias para actualizar los manuales citados en la observación. Una vez concluida esa labor, es conveniente solicitarle a las instancias que corresponda la aprobación y oficialización de dichos documentos.

C) INDICADORES DE GESTIÓN

OBSERVACION

En la UAP se elaboran informes mensuales que incluyen indicadores de la gestión que lleva a cabo esta dependencia. Sin embargo, se determinó que el indicador *“Flujo lumínico por habitante”* que pertenece al Objetivo estratégico 2.4 *“Alcanzar y mantener estándares establecidos de calidad y continuidad en el suministro de alumbrado público”* no se está calculando.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1; 4.2; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

CAUSA

La jefatura del Área Mantenimiento de Alumbrado el 17-09-14, manifestó lo siguiente:

“...el indicador “Flujo lumínico por habitante”, no se está calculando debido a que no se ha demostrado el aprovechamiento que esa información puede tener en el DAP. Entre las actividades pendientes del DAP se encuentra efectuar un análisis de todos los indicadores de gestión que utiliza actualmente el DAP, para que proporcionen información relevante de las actividades y procesos.”

RIESGO

Dificultad para disponer de criterios para evaluar y supervisar los resultados de los objetivos estratégicos de la UAP.

Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con la ejecución de las solicitudes de servicio de alumbrado público.

Podría limitar que la administración no se entere de aspectos importantes relacionados con este indicador y limite una adecuada toma de decisiones al respecto.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar las acciones que correspondan para que el indicador “Flujo lumínico por habitante”, sea calculado. En ese sentido, es conveniente que sea incluido en los informes de gestión que se prepara en la UAP. Asimismo, es necesario realizar un análisis de todos los indicadores de gestión que utiliza esta dependencia y con base en los resultados obtenidos, efectuar los ajustes que correspondan.

D) FORMULARIO

OBSERVACION

En el Área Diseño y Construcción de Alumbrado (en adelante ADCA), se utiliza el formulario “Solicitud de Estudio Técnico de Alumbrado Público” para recibir las solicitudes de alumbrado público. Al respecto, se determinó que este documento no se encuentra aprobado ni oficializado por las instancias correspondientes.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1; 4.2; 4.4.1; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.4.2 Formularios uniformes.

CAUSA

La jefatura del ADCA el 26-08-14, manifestó lo siguiente:

“Al respecto se había recibido capacitación para que todas las dependencias ingresaran estas solicitudes del cliente a través de SIPROCOM, sin embargo, no se le dio continuidad al proceso.”

RIESGO

Dificultad para establecer responsabilidades de los funcionarios encargados de las solicitudes de alumbrado público.

Dificultad para ejercer el control y seguimiento sobre las solicitudes de alumbrado público recibidas.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar las acciones necesarias para que el formulario “Solicitud de Estudio Técnico de Alumbrado Público” utilizado para recibir las solicitudes de alumbrado público, sea aprobado y oficializado por las instancias correspondientes. En ese sentido, es conveniente determinar la viabilidad de continuar con las gestiones para que todas las dependencias ingresen estas solicitudes a través del SIPROCOM.

E) VEHICULOS

OBSERVACION

El inicio de las labores de los funcionarios técnicos de la UAP es a las 6:30 a.m. Sin embargo, mediante la revisión del formulario “Registro general de entrada y salida” del Área de Seguridad, se determinó que los vehículos asignados a estos funcionarios generalmente están saliendo del Plantel Anonos después de las 7:30 a.m.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4 Administración eficaz del potencial humano; 4.4.1 (Fue mencionada anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del Área Mantenimiento de Alumbrado (en adelante AMA) 06-10-14, manifestó lo siguiente:

“Se han girado instrucciones, de que toda la programación debe realizarse con suficiente antelación, para salir del Plantel Anonos como máximo a las 7:30. No

obstante, los equipos de trabajo continúan saliendo tarde, y argumentan diferentes excusas para no cumplir con las instrucciones.”

Sin embargo, no se determinó una directriz por escrito formulada por la jefatura de la UAP para el cumplimiento del horario establecido para la salida de los vehículos del Plantel Anonos.

RIESGO

Dificultad para delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las labores de los funcionarios de la UAP.

Podría afectar el cumplimiento de los objetivos, tareas y metas establecidos por la UAP, en relación con la ejecución de las actividades que requieren la utilización de los vehículos asignados.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Establecer una directriz por escrito que indique la hora de salida del Plantel Anonos de los vehículos asignados a los funcionarios técnicos de la UAP para que inicien sus labores. En ese sentido, es conveniente comunicar a este personal las acciones que se aplicarán en caso de incumplir con esta disposición.

F) CONVENIOS

OBSERVACION

Existen 21 convenios suscritos para el otorgamiento de concesiones de las municipalidades a la CNFL para la prestación del servicio de alumbrado público en el cantón de San José. Al respecto, se determinó que 18 se encuentran vencidos y 3 están vigentes. Tampoco, se evidencio un programa que comprenda las actividades que se llevaran a cabo para la revisión, actualización y monitoreo periódico de estos convenios.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1 (Fue mencionada anteriormente en este informe); 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

CAUSA

La jefatura de la Unidad Alumbrado Público (en adelante UAP), el 21-08-14 manifestó lo siguiente:

“...En este momento el DAP, en coordinación con la Gerencia General y la Asesoría Jurídica Institucional, se encuentra en proceso de actualizar los convenios de concesión de alumbrado público suscritos con las Municipalidades.

Hasta hoy se han efectuado reuniones con representantes de Municipalidades y se está programando coordinar con otras para actualizar los convenios. Se facilitará copia del “machote” del convenio propuesto. Las gestiones realizadas hasta hoy han permitido la actualización del convenio con la Municipalidad de Belén. Asimismo, la Municipalidad de Santa Ana ya emitió el acuerdo para la firma. “

RIESGO

Dificultad para disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen en relación con esta materia.

Dificultad para determinar si las cláusulas incluidas en los convenios, regulan adecuadamente las actividades que se llevan a cabo en la actualidad.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Elaborar un programa que comprenda las actividades que se llevarán a cabo para revisar, actualizar y monitorear los convenios suscritos con las diferentes municipalidades. En ese sentido, es conveniente establecer un cronograma con las fechas estimadas para la ejecución de esta labor.

2) Efectuar la revisión de los convenios vigentes y determinar si es necesario realizar la actualización de estos documentos.

G) LUMINARIAS SIN CONVENIO

OBSERVACION

Mediante la revisión del “Informe de avance: Renovación Contratos Concesión Alumbrado Público del 08-09-14”, se determinó que se están instalando redes eléctricas y luminarias de alumbrado público en sectores que no existe un convenio con la municipalidad respectiva (San Isidro de Heredia, San Pablo de Heredia y Llano Grande de Cartago).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.4.1; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 5.4 Gestión documental.

Código Municipal. Artículos 1), 2), 3) y 4).

CAUSA

La jefatura de la UAP el 24-09-14, manifestó lo siguiente:

“Esta situación se presenta porque los vecinos donde hay red eléctrica de la CNFL solicitan también el servicio de iluminación. Sin embargo, ante esta situación, el 27-03-14, el DAP, solicitó el criterio legal a Asesoría Jurídica Institucional, para saber cómo proceder en los casos en que no existe convenio de alumbrado público con la Municipalidad respectiva. Al respecto, Asesoría Jurídica en memorando 2201-88-214 del 07-04-14 señaló:

“...Por lo tanto, en virtud de lo anterior, la solicitud planteada por la señora Ana Lucía Morera, no puede ser atendida por la CNFL en los términos que ella solicita, hasta tanto no se logre llegar a un convenio con esa Municipalidad que permita atender esta gestión; ya que en la actualidad la CNFL no estaría obligada a dar ese servicio en esa zona, y de hacerlo, estaría actuando sin amparo de ley.”

No obstante, mediante correo electrónico del 23-04-14, la jefatura de la anterior Dirección de Innovación y Eficiencia Energética le indica al jefe de la UAP lo siguiente:

“Se le solicita proceder a la instalación de luminarias”.

Al respecto, mediante correo electrónico del 24-04-14 el jefe de la UAP manifiesta lo siguiente:

“...será ejecutado en el I semestre del 2015.”

“...Asesoría Jurídica en memorando 2201-88-214 del 07-04-14, había señalado las siguientes consecuencias para la CNFL al otorgar alumbrado público en áreas no servidas:

“La CNFL no puede brindar servicios ni cobrarlos, cuando el ente que tiene la competencia para ello, no ha otorgado una concesión a su favor, y dado que se trata de un ente municipal, hay que entender que actual de esta forma va en contra de la autonomía municipal que tiene la Municipalidad en su territorio (Arts. 1 al 4 del Código Municipal) y podría generar un conflicto con ese ente municipal, en caso de que la CNFL persista en este tipo de actuación de carecer del título habilitante correspondiente. Ahora bien, de precio a cualquier instalación de luminarias o del mantenimiento de ellas, la CNFL deberá gestionar la concesión correspondiente con la Municipalidad del cantón de Cartago, tal y como lo permite el artículo 7 del Código Municipal, para que sea el Concejo Municipal quien autorice la firma de un convenio de esta naturaleza y defina su alcance.”

Asimismo, indica que hasta la fecha, el DAP ha determinado que CNFL ha instalado 283 luminarias en San Isidro de Heredia, San Pablo de Heredia y Llano Grande de Cartago, tal como lo comunicó en el “Informe de avance, renovación de Contratos Concesión Alumbrado Público” del 08-09-14. No se dispone de información que respalde la instalación de esas luminarias, ni se ha coordinado con las Municipalidades respectivas.”

RIESGO

Incumplimiento de disposiciones jurídicas al brindar y cobrar servicios, cuando las respectivas municipalidades no han otorgado una concesión a favor de la CNFL.

Dificultad para disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos al ejecutar esta actividad y que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que están ocasionando que se estén instalando redes eléctricas y luminarias de alumbrado público en sectores que no existe un convenio con la municipalidad respectiva. En ese sentido, es conveniente que en este documento se indiquen las acciones que serán realizadas para subsanar el aspecto citado en la observación.

H) SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO

OBSERVACION

La anterior Área Proyectos Especiales (en adelante APE), mediante la contratación pública 2012 PP-002922-ACL, sustituyó luminarias antiguas por luminarias LED e instaló nuevas adicionales, instaló postes y realizó extensión de líneas secundarias. Estas actividades forman parte del “Programa de Renovación y Mejoramiento Integral del Sistema de Alumbrado Público de CNFL (PRYMISAP-CNFL)”. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En la anterior APE no existe documentación que respalde el análisis efectuado del costo-beneficio para la instalación de 1206 luminarias Led (por un costo de ₡43.637.279,00). Tampoco, se observó documentación con respecto a los costos adicionales (materiales, recursos, etc.) que se incurrió en esta actividad.

b) No se determinó un plan de mantenimiento posterior a la conclusión del “Programa de Renovación y Mejoramiento Integral del Sistema de Alumbrado

Público de CNFL". No obstante, en el memorando N° 2703-0045 del 27-05-13 (mediante el que se traslada el "Proyecto LED" al DPA) se indica:

"... para que su departamento, como ente administrador del sistema de alumbrado público de CNFL se encargue de la operación y mantenimiento de dichos sectores..."

c) No se evidenció información relacionada con mediciones reales que permitan determinar el ahorro obtenido mediante el "Proyecto LED". Al respecto, en el informe final 20012 PP-002922-ACL del 26-08-13 de esta contratación únicamente se presentaron datos estimados, según se indica:

"se está ahorrando aproximadamente un 46,65% de energía anualmente, lo que representa un ahorro alrededor de \$29.3 millones."

d) En la fase N° 3 del informe de entrega a la UAP de los sectores convertidos a tecnología LED se indica lo siguiente:

"En base al aprendizaje y a la experiencia adquirida en las Fases 1 y 2 y a la consolidación y robustecimiento a nivel mundial de la tecnología led aplicada en alumbrado público, se pretende proceder con la ejecución del Programa PRYMISAP-CNFL a lo largo de toda el área servida, mediante la ejecución de 6 Etapas, con una duración aproximada de cada una de 2 años. Esta fase se deberá desarrollar aplicando lo establecido en el Manual Institucional para la Administración de Proyectos (MAP), labor que inició a partir del 3° trimestre del año 2012, para la formalización y planificación del mismo, para lo cual habrá que implementar un modelo de negocios que establezca un esquema de financiamiento mediante el cual la CNFL pueda amortizar la deuda contraída con los ahorros obtenidos en la reducción del consumo de energía y la reducción de costos de mantenimiento, obteniendo a su vez la renovación y el mejoramiento general del sistema de alumbrado como tal, en beneficio de los clientes de CNFL y de la población de su área servida."

Al respecto, se determinó que en la anterior APE, no existe documentación que respalde el cumplimiento de esta fase.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1; 4.5; 4.6 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

Normas generales para el desarrollo de proyectos de obra pública: N° 1), N° 4), N° 5), N° 9), N° 14).

CAUSA

La jefatura de la APE el 27-08-14, manifestó lo siguiente:

Punto a)

“...Estas labores fueron documentadas mediante el informe de gestión 2012 y de rendición de cuentas 2011 y 2012, informes de entrega de obras demostrativas al DAP, el cierre de contratación de mano de obra externa, y en las formulaciones del POI 2012 y 2013 (PAE correspondiente).”

Punto b)

“...el APE interactúa con el DAP en forma coordinada y ambas dependencias se brindan retroalimentación sobre el estado actual de la red de alumbrado y las ventajas de la tecnología Led, para que sea utilizada en futuras formulaciones de proyectos y planificación de compras.”

Punto c)

“... Debido a que el alumbrado público no es un sistema cuyo consumo cuente con medición directa por la gran cantidad de puntos de luz instalados y por estar dispersos a lo largo de toda el área servida, tanto la energía consumida por las luminarias antiguas como por las luminarias Led nuevas instaladas se calcula mediante aproximación matemática, en función de las características de las luminarias.”

Asimismo, en correo electrónico del 03-10-14 manifestó lo siguiente:

“Actualmente estamos trabajando en análisis de las luminarias instaladas, le informo que ya el ICE presentó por correo electrónico la cotización referente al costo de los ensayos de laboratorio que se requieren para hacer el estudio técnico de los resultados de las muestras de luminarias led que se tomarán del campo, para valorar su desempeño actual luego de 1, 2 y 3 años después de su instalación en las diferentes obras demostrativas realizadas.

Punto d)

“...el APE facilitó el documento “Programa de Renovación y Mejoramiento Integral del Sistema de Alumbrado Público de CNFL (PRYMISAP-CNFL) Referencia de Costos y Oportunidades de Ahorro”, elaborado en octubre de 2014, el cual no establece un esquema de financiamiento mediante el cual la CNFL pueda amortizar la deuda contraída con los ahorros obtenidos en la reducción del consumo de energía y la reducción de costos de mantenimiento, obteniendo a su vez la renovación y el mejoramiento general del sistema de alumbrado como tal, en beneficio de los clientes de CNFL y de la población de su área servida”.

RIESGO

Dificultad para efectuar la evaluación del desempeño y medir la calidad de los servicios de iluminación ofrecidos por la UAP.

Dificultad para disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos al ejecutar esta actividad que contribuyan a respaldar las

decisiones que se tomen sobre esta materia.

Dificultad para evaluar la nueva tecnología utilizada, con datos reales que permitan evaluar costo-beneficio y ahorros reales obtenidos, para recomendar continuar con su utilización.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que ocasionaron las situaciones indicadas en esta observación. Con base en los resultados obtenidos determinar las medidas que se aplicaran al respecto. En ese sentido, es conveniente que en este documento se determinen las acciones que se aplicaran para subsanar los aspectos citados en los puntos a), b), c) y d) en relación a la contratación pública citada.

I) PRUEBAS

OBSERVACION

Los proveedores le suministran al ADCA, lámparas para que se les realice las pruebas establecidas en el cartel de licitación. Al respecto, se determinó que existen ocho lámparas a las cuales ya se les efectuaron las pruebas y no han sido retiradas por los respectivos proveedores.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1; 4.4.1 y 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

El funcionario responsable del ADCA el 05-08-14, manifestó lo siguiente:

“...no existe normativa para saber cómo proceder en caso de que los proveedores no retiren esas lámparas, ni cuánto tiempo deben permanecer en el taller. Se han realizado consultas a la Sección Almacén pero no se ha obtenido una respuesta concisa...”.

RIESGO

Inconformidades de los proveedores por no brindar una atención oportuna, afectando la imagen de la empresa.

Dificultad para delimitar las responsabilidades relacionadas con las pruebas a las luminarias.

Afectar la toma de decisiones de las jefaturas correspondientes, en relación con la ejecución del proceso de pruebas a las luminarias.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Elaborar un documento que comprenda la normativa que se debe aplicar, en relación con las lámparas que ya se les efectuó las pruebas establecidas en el cartel de licitación y que no han sido retiradas por los proveedores. En ese sentido, es conveniente determinar las acciones que se aplicaran con respecto a las ocho lámparas que no han sido retiradas del ADCA.

J) ESTUDIOS DE INGENIERÍA

OBSERVACION

Se determinó que en el ADCA al 31-07-14 existen 13 estudios de ingeniería para la instalación de alumbrado público en zonas privadas, pendientes de ejecutar.

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; 4.5; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del ADCA el 26-08-14, manifestó lo siguiente:

“Esta situación se presenta principalmente en parques, zonas verdes y canchas multiuso, por desconocimiento de los interesados sobre los requisitos (copia de la cédula, plano catastrado y certificación municipal de uso público) necesarios para el trámite de Estudios de Ingeniería en estos sectores.”

RIESGO

Inconformidades de los clientes por no brindar una atención oportuna en la ejecución de las solicitudes, afectando la imagen empresarial.

Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con la ejecución de las solicitudes de servicio de alumbrado público.

Podría ocasionar gastos innecesarios en la ejecución de estudios de ingeniería, que no son factibles de ejecutar por incumplimiento de requisitos del solicitante.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Girar instrucciones para que se revisen y actualicen los requisitos que debe presentar el cliente al gestionar un estudio de ingeniería para la instalación de alumbrado público. En ese sentido, es conveniente establecer un mecanismo para controlar que estos requisitos sean comunicados oportunamente a los clientes al solicitar este servicio.

K) SEGURIDAD FISICA

OBSERVACION

Mediante visita efectuada el 02-08-14 a la bodega N° 3 del AMA, se observó que existe ausencia de rotulación en la bodega y áreas externas; productos frágiles sin protección; productos pesados en espacios inapropiados; materiales varios y escaleras mal ubicadas.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1 (Fue mencionada anteriormente en este informe); 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos; 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad.

Código de trabajo: Artículo 81 inciso f) y h).

Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional: Artículos 4); 10); 36) y 37).

CAUSA

El funcionario encargado de la bodega N° 3 de la UAP el 02-08-14, manifestó lo siguiente:

“...No se tiene conocimiento de la forma correcta de almacenarlos de forma segura.”

Al respecto, no se determinó un documento que comprenda una evaluación por parte de la Sección Salud Ocupacional para determinar las condiciones de seguridad que se presenta en la bodega N° 3 de la UAP.

RIESGO

Podría afectar las labores de control de materiales y activos custodiados en el Área Mantenimiento de Alumbrado.

Se pueden exponer a sanciones, según lo establecido en los artículos 36) y 37) del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

Se pueden exponer a faltas graves, según lo establecido en el artículo 81 inciso f) y h) del Código de trabajo.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Coordinar con el Área Salud y Seguridad Laboral, la realización de una evaluación de las condiciones de seguridad que presenta la bodega N° 3 de la UAP. En ese sentido, es conveniente documentar las acciones que se aplicaran para subsanar los resultados obtenidos y los aspectos indicados en esta observación.

L) AVERÍAS

OBSERVACION

Mediante la revisión del listado “*Trámites pendientes/atrasados*”, se determinó que en la UAP, existe una cantidad significativa de solicitudes por averías de alumbrado público pendientes de ejecutar (*Ver anexo N°1*).

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1; 4.5; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

Objetivo estratégico de la Perspectiva Procesos Internos del Plan Estratégico de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética: “2.4 Estándares establecidos de calidad y continuidad en el suministro de alumbrado público.”

CAUSA

Ausencia de un programa de seguimiento para verificar que los trámites por solicitudes de atención de averías se atiendan oportunamente.

La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente:

“Con respecto al listado “Trámites pendientes atrasados” de SIPROCOM, el señor Guzmán informa que los atrasos que se están presentando se debe a la costumbre de mantener el control de averías en listados de Excel y a los errores que se presentan al recibir averías vía telefónica. Sin embargo, se han tomado medidas que permitan actualizar esta información”.

Al respecto, no se suministró ningún informe dirigido a las instancias que correspondan que incluya la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de solicitudes de averías por alumbrado público que se encuentran pendientes de ejecutar.

RIESGO

Inconformidades de los clientes por no brindar una atención oportuna en la ejecución de estas solicitudes, afectando la imagen empresarial.

Dificultad para llevar a cabo las labores de atención y seguimiento de las averías de alumbrado público.

Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con la ejecución de la atención de averías.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que están ocasionando la cantidad de solicitudes de averías por alumbrado público que se encuentran pendientes de ejecutar. En ese sentido, es conveniente definir las acciones que serán aplicadas para ejecutar las solicitudes que se detallan en el Anexo N° 1 de este informe.

2) Implantar un mecanismo que controle el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que las solicitudes por averías de alumbrado público, sean atendidas oportunamente.

M) MANTENIMIENTO

OBSERVACION

El AMA realiza el mantenimiento de alumbrado público instalado en las autopistas. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No existe un documento que le confiera a la CNFL la potestad de realizar mantenimientos al alumbrado público, que se encuentra instalado en las carreteras nacionales.

b) No se localizó un documento que comprenda un programa anual de los mantenimientos a ejecutar en el alumbrado público, que se encuentra instalado en las carreteras nacionales.

c) No se obtuvo evidencia sobre la preparación de informes, relacionados con los mantenimientos de alumbrado público ejecutados que se encuentran instalados en las carreteras nacionales.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1;

4.3.1; 4.3.3 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente:

“No se cuenta con una programación de los mantenimientos de las autopistas, debido a que en los últimos años se han presentado inconvenientes en su ejecución, ya que el Ministerio de Obras Públicas no otorga a la CNFL los permisos correspondientes que señala la Ley de Tránsito. El principal argumento es que no disponen de suficiente personal para resguardar la seguridad de los trabajadores técnicos de la CNFL que realizan el trabajo. Debido a lo anterior, los mantenimientos se realizan en el momento en que se tengan los recursos y que el MOP lo autorice. Cabe destacar que durante este año se han realizado 4 mantenimientos en General Cañas, Florencio del Castillo, Circunvalación y Ruta 32. No existen informes de los mantenimientos ejecutados en las autopistas, debido a que no se solicitan.”

Asimismo, la jefatura de la UAP el 28-01-15, manifestó lo siguiente:

“Se considera muy importante analizar la concesión de esta actividad, ya que el alcance no está considerado entre los convenios suscritos con las Municipalidades.”

RIESGO

Dificultad para delimitar las responsabilidades, relacionadas con la ejecución de las labores de mantenimiento de alumbrado público en las carreteras nacionales.

Podría limitar que la administración no se entere de aspectos importantes relacionados con el mantenimiento del alumbrado público instalado en las carreteras nacionales y limite una adecuada toma de decisiones al respecto.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Coordinar con la Asesoría Jurídica Empresarial efectuar un análisis legal sobre la potestad que le confiere a la CNFL para realizar mantenimientos de alumbrado público ubicados en las carreteras nacionales. En ese sentido, es conveniente aplicar las medidas correspondientes con base en los resultados obtenidos.

2) Establecer un documento que comprenda un programa anual de los mantenimientos a ejecutar en el alumbrado público instalado en las carreteras nacionales. En ese sentido, es necesario definir los recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad.

3) Preparar informes de los mantenimientos de alumbrado público ejecutados que se encuentran instalados en las carreteras nacionales. En ese sentido, es conveniente definir el contenido de los mismos y la periodicidad de su elaboración.

N) BODEGA N° 27

OBSERVACION

En la bodega N° 27 de la UAP existe un inventario de materiales valorado en ¢241.850.038.00. Al respecto, se determinó que durante más de un año no se han utilizado y no se ha efectuado un análisis para determinar cuáles deben retirarse de existencia por estar obsoletos y sin utilidad. Tampoco se determinó un documento con las causas que han ocasionado que estos materiales no se hayan utilizado durante ese período.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1; 4.4.1; 4.5.1; 5.4 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe)

Procedimiento de reposición de inventario, puntos 6.40), 6.41) y 6.42).

CAUSA

La jefatura de la UAP el 30-09-14, manifestó lo siguiente:

“En su oportunidad se le indicó al Director DIEE que se procedería al análisis correspondiente de estos materiales.

a) Algunos materiales fueron adquiridos por otras dependencias (Por ejemplo: Paneles solares, luminarias y accesorios para LED)

b) Desde el momento en que se asumió la jefatura se ha trabajado para reducir sustancialmente las existencias de materiales en el almacén y se han obtenido buenos resultados.

c) En años anteriores solamente se obtenía presupuesto para adquirir los materiales de los proyectos, pero no para contratar la mano de obra que permitía la ejecución.

Asimismo, la jefatura indicó que aunque se ha programado la utilización de estos materiales para disminuir lo almacenado en bodegas, se espera realizar un esfuerzo adicional.”

RIESGO

Dificultad para determinar si los recursos de la CNFL se utilizan eficientemente y se encauzan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos.

Dificultad para establecer responsabilidades ante las decisiones de desechar material por obsolescencia.

Subutilización de los recursos empresariales y en consecuencia pérdida económica por materiales obsoletos.

Dificultad de disponer de datos reales para una adecuada toma de decisiones y que los niveles superiores no se enteren de asuntos importantes relacionados con la administración de los materiales almacenados en la bodega N° 27.

RECOMENDACION

(proceso de control)

1) Efectuar un análisis del inventario de materiales que se encuentran en la bodega N° 27. Con base en los resultados, determinar cuáles deben retirarse de existencia por estar obsoletos.

2) Preparar un documento que comprenda las justificaciones de las causas que han ocasionado que los materiales custodiados en la bodega N° 27, no se hayan utilizado durante más de un año. Con base en los resultados obtenidos determinar las acciones que se aplicaran al respecto.

Ñ) CONDOMINIOS Y ZONAS PRIVADAS

OBSERVACION

Mediante la revisión del formulario "*Control de Presupuestos a Entes Privados*", se observó que la mayoría de las solicitudes por obras de iluminación en condominios y propiedades privadas se encuentran pendientes de ejecutar debido a que el cliente no está de acuerdo en cancelar el trabajo que se debe llevar a cabo. Al respecto, no se evidenció información sobre la cantidad de solicitudes que no se han atendido, ni las acciones que se aplicaran para subsanar esta situación.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.4.1; 4.5; 4.5.1 y 4.6 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

Convenios para la prestación del servicio de alumbrado público.

CAUSA

La jefatura del AMA, el 06-10-14 manifestó lo siguiente:

"A partir de marzo del año en curso se tomó la decisión de no suministrar el servicio de

colocar luminarias en condominios y propiedades privadas. Esto se debe a que el alumbrado es una actividad de índole municipal, que la CNFL ejecuta con base a los convenios suscritos, y con fondos públicos. Por lo tanto, en el DAP se cuestionó las implicaciones de estar beneficiando entes privados con fondos públicos, por lo que se presentó una consulta a Asesoría Jurídica. Ante esta situación la Gerencia General conformó una comisión institucional para analizar la situación, y definir las acciones a implementar, la cual ha tratado estos aspectos:

a) Análisis del borrador el “Reglamento de Traspaso de Redes e Instalaciones de Distribución Eléctrica y de Alumbrado de Vías Públicas y Propiedades Privadas a favor de la CNFL”.

b) Análisis de la situación actual de trabajos nuevos y atención de averías en Condominios y Propiedades Privadas.

No obstante, al 07-10-14 no se ha obtenido un criterio oficial para atender las solicitudes de los clientes, por lo que las solicitudes de alumbrado en condominios y propiedades privadas aún no se están atendiendo, excepto en los casos que el cliente asume los costos correspondientes.”

RIESGO

Inconformidades por parte de los clientes por no obtener el servicio de alumbrado público oportunamente, lo que afectaría la imagen empresarial. Dificultad para delimitar las responsabilidades relacionadas con la no ejecución de las solicitudes de alumbrado público pendientes.

Podría afectar la toma de decisiones de las jefaturas correspondientes, en relación con la no ejecución de estas solicitudes.

RECOMENDACION

(procesos de control)

Elaborar un informe que comprenda la cantidad de solicitudes por obras de iluminación en condominios y propiedades privadas que se encuentran pendientes de ejecutar. En ese sentido, incluir en este documento las acciones que se aplicaran para subsanar la atención o eliminación de estas solicitudes. Asimismo, es conveniente comunicar a los clientes la justificación del porque la solicitud planteada no puede ser atendida.

O) FAROLES CHINOS

OBSERVACION

En el año 2012 se instalaron faroles chinos en instalaciones de iluminación pública, sin recomendación de la UAP. Debido a esta situación se determinó que en el presupuesto de esta dependencia existe un monto por ¢28.831.582.18

para sustituir 46 luminarias de las que fueron instaladas en el Barrio Chino en ese año. Al respecto, no existe un documento que comprenda la justificación de la instalación de estas luminarias sin recomendación de la UAP.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1; 4.5; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.2 Requisitos de las actividades de control.

Convenio de otorgamiento de concesión de la Municipalidad de San José a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. para la prestación del servicio de alumbrado público del cantón de San José: Cláusula N° 9.

CAUSA

La jefatura de la UAP el 19-09-12, manifestó lo siguiente:

“...que por los motivos y el razonamiento técnico no se recomienda bajo ninguna circunstancia el uso del Farol Chino en instalaciones de iluminación pública ni para uso en instalaciones exteriores.”

RIESGO

Afectaría la satisfacción de los usuarios finales y los respectivos niveles de servicio que otorga la CNFL.

Afectaría la imagen institucional por inconformidad con el alumbrado público en este sector.

Se podría incumplir con el convenio de concesión con la Municipalidad de San José.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que justifique la instalación de faroles chinos que se llevó a cabo en lugares de iluminación pública, sin recomendación de la UAP. Entre otros aspectos, es conveniente que en dicho documento se indiquen si existen otros proyectos en condiciones similares y las acciones que serán realizadas para subsanar los asuntos citados.

P) PROYECTO LED
OBSERVACION
<p>Mediante el memorando N° 2703-0045 del 27-05-2013 se trasladó el “<i>Proyecto LED</i>” a la <i>Unidad de Alumbrado Público</i>. En ese documento se indica lo siguiente:</p> <p><i>“...para que su departamento, como ente administrador del sistema de alumbrado público de CNFL se encargue de la operación y mantenimiento de dichos sectores...”</i></p> <p>Al respecto, no se localizó un documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que al material LED (por un valor de ¢365.020.048,10) almacenado en la Bodega N° 27 de la UAP, no se estén utilizando. Tampoco, existe una propuesta formal que indique y garantice el uso eficiente que se le dará a este material en la actualidad.</p>
MARCO REGULATORIO
<p>Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1; 4.4.1; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.5.2 Gestión de proyectos.</p> <p>Normas Generales para el Desarrollo de Proyectos de Obra Pública: Artículo N° 5 Uso de los recursos asignados al desarrollo de proyectos.</p>
CAUSA
<p>La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente:</p> <p><i>“...Al respecto el señor Guzmán, indica que la SMAP no tiene programado ningún proyecto que involucre la utilización de luminarias y material tecnología LED que se encuentra ubicado en el Almacén del DAP. Al DAP solamente le corresponde atender las averías en los sectores donde se han instalado de este tipo de luminarias. La cantidad de materiales LED que se encuentra almacenada fue adquirida por el Área de Proyectos Especiales de la DIEE, y en el DAP no se le ha comunicado como será utilizado...”</i></p>
RIESGO
<p>Podría conllevar a la inmovilización del material LED que se encuentra almacenado en el Almacén de la UAP y a la obsolescencia del mismo, ya que como consecuencia directa de las actividades de investigación y desarrollo es factible que en el corto plazo se ofrezcan en el mercado luminarias LED mejoradas con capacidades superiores a los adquiridos y a menor costo; con la consecuente pérdida económica para la CNFL.”</p>

Dificultad de disponer de datos reales para una adecuada toma de decisiones y que los niveles superiores no se enteren de asuntos importantes relacionados con la administración y ejecución del proyecto.

Dificultad para determinar si los recursos de la CNFL, se utilizan eficientemente y se encauzan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda la justificación de las causas que han ocasionado que el material LED almacenado en la Bodega N° 27 de la UAP, no se esté utilizando. Con base en los resultados obtenidos, determinar las acciones que se aplicaran al respecto. En ese sentido, es conveniente emitir una propuesta formal que indique y garantice el uso eficiente que se le dará a este material en la actualidad.

Q) PROYECTO LUMINARIAS HELIO

OBSERVACION

El "*Proyecto Luminarias Helio*" ya fue concluido. Sin embargo, se determinó que al 11-09-14 existen materiales que no se utilizaron (por un monto de ¢41.000.000,00) almacenados en la bodega N° 27 de la UAP. Al respecto, no se evidenció un documento que comprenda una propuesta formal para aprovechar en la actualidad estos recursos.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1; 4.3.1; 4.5.2 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.3.2 Custodia de activos.

Normas Generales para el Desarrollo de Proyectos de Obra Pública: Artículo N° 4 Planeamiento y programación; Artículo N° 5 Uso de los recursos asignados al desarrollo de proyectos.

CAUSA

La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente:

"...se ha considerado formular un proyecto para sustituir las luminarias de sodio de los alrededores de ese sector con lámparas de helio, y de esa forma aprovechar las existencias disponibles en la Bodega N.27. En este caso, lo que correspondería sería dejar una reserva para que sean utilizadas como repuestos. A la fecha aún no se ha redactado la propuesta para la utilización de esta tecnología, porque su formulación

implica un análisis de las zonas más convenientes para su implementación. No obstante, aclara que es una actividad que se encuentra pendiente en la SMAP.”

RIESGO

Dificultad de disponer de datos reales para una adecuada toma de decisiones y que los niveles superiores no se enteren de asuntos importantes relacionados con la administración y ejecución del proyecto.

Dificultad para determinar si los recursos se utilizan eficientemente y se encauzan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos los bienes respectivos.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda una propuesta formal para aprovechar los materiales que no se utilizaron en el “Proyecto Luminarias Helio” y que se encuentran almacenados en la bodega N° 27 de la UAP.

R) PANELES SOLARES

OBSERVACION

En la bodega N°27 de la UAP, se encuentran almacenadas cuatro “*luminarias solares autónomas 80W Tecno Led*”, por un valor de ¢10.351.024,80. Al respecto, no fue suministrado un documento que justifique y detalle el propósito de la adquisición y una propuesta formal sobre la utilización que se les dará a estos materiales en la actualidad.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1; 4.4.1; 4.5.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del AMA el 24-09-14, manifestó lo siguiente:

“...no tiene programado ningún proyecto que involucre la utilización de luminarias solares autónomas, y que las mismas, aunque se encuentran en la Bodega del DAP, no fueron adquiridas por el DAP, sino por el Área de Proyectos Especiales de la DIEE. El señor Guzmán señaló no tener información sobre el propósito de haber comprado esas luminarias solares, ni del uso que se les dará”.

RIESGO

Dificultad para determinar oportunamente si las funciones efectuadas se

encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

Dificultad para determinar si los recursos se utilizan eficientemente y se encauzan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos.

Dificultad para disponer de datos reales para una adecuada toma de decisiones y que los niveles superiores no se enteren de asuntos importantes relacionados con estos equipos.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que justifique y detalle el propósito de la adquisición de las “luminarias solares autónomas 80W Tecno Led” que se encuentran almacenadas en la bodega N° 27 de la UAP. En ese sentido, es conveniente establecer una propuesta formal sobre la utilización que se les dará a estos materiales en la actualidad.

S) DECORACIÓN NAVIDEÑA

OBSERVACION

En la UAP existe información relacionada con el inventario físico de la decoración navideña. Sin embargo, se determinó que en la documentación que respalda esta información no se incluyó el costo de los artículos inventariados. Asimismo, no se tiene establecido un programa para la ejecución periódica de estos inventarios.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1; 4.4.1; 4.4.3; 4.5.1; 5.4 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

Convenios para la prestación del servicio de alumbrado público: De las obligaciones de las partes, inciso 9.f)

CAUSA

La jefatura del AMA el 06-10-14, manifestó lo siguiente:

“El inventario de materiales ubicados en el edificio “Hules Técnicos”, utilizados por el DAP, para la “Decoración navideña” se efectuó con el propósito de controlar la cantidad de figuras e identificarlas. No se incluyeron los costos de cada una, ya que en algunos casos fueron elaboradas por funcionarios del DAP...”.

RIESGO

Podría dificultar obtener datos reales del aporte que la CNFL brinda a las municipalidades en la época navideña.

Dificultad para cuantificar el servicio que se le brinda a las municipalidades, así como disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos al ejecutar esta actividad.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Elaborar un documento que comprenda un programa para la ejecución periódica de inventarios físicos, relacionados con los materiales de la decoración navideña. En ese sentido, es conveniente que se incluya el costo de los materiales inventariados. Asimismo, es necesario definir la periodicidad y los responsables que se encargaran de llevar a cabo esta actividad.

T) INSTALACION DE BANDERAS

OBSERVACION

La UAP realiza la actividad de instalar banderas en la Autopista General Cañas durante el mes de setiembre y fechas especiales (*Traspaso de poderes, visitas de presidentes, etc.*). Al respecto, no se localizó un informe con los resultados obtenidos en la ejecución de esta labor, ni la justificación de lo que ocasiona que esta actividad no se implemente en otras autopistas.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1; 4.3.1; 4.4.1; 4.5.1; 5.4 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del AMA el 24-09-14, manifestó lo siguiente:

“La colocación de banderas es una actividad que realiza la CNFL desde hace más de 25 años, y que anteriormente realizaba el Instituto Costarricense de Electricidad. La labor consiste en presupuestar la compra y programar el trabajo de colocarlas y retirarlas, para que engalanen la autopista General Cañas. Por tradición esta labor no se realiza en otras autopistas, ya que se considera que esta se destaca por ser la que se utiliza para desplazarse al aeropuerto.”

RIESGO

Dificultad para delimitar las responsabilidades relacionadas con el proceso de instalar banderas en las autopistas.

Podría afectar el cumplimiento de los objetivos, tareas y metas establecidos en la UAP, en relación con la instalación de banderas en las autopistas.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un informe que comprenda los resultados obtenidos en la instalación de banderas en la autopista General Cañas una vez concluida esa labor. En ese sentido, es conveniente que en este documento se incluya la justificación de los inconvenientes que ocasionan que esta actividad no se implemente en otras autopistas.

U) INVENTARIOS

OBSERVACION

Se determinó que no existe un programa para llevar a cabo inventarios físicos de los materiales que utilizan los funcionarios de la UAP, en la ejecución de sus labores.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 2.4; 4.1; 4.4.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del AMA el 06-10-14, manifestó lo siguiente:

“No se ha elaborado un programa de inventarios debido que recientemente se definió con detalle los materiales que cada funcionario debía mantener en reserva, para el cumplimiento de sus labores. Para estos efectos se solicitó devolver los materiales que tenían asignados y se les facilitó los materiales de acuerdo con la lista que ellos firmaron como recibido conforme. Posteriormente cada vez que requieren material, se les entrega contra la firma del respectivo documento. De manera que se ejerce un adecuado control de lo que cada funcionario tiene asignado.”

RIESGO

Podría afectar el cumplimiento de los objetivos, tareas y metas establecidos por la UAP, en relación con la ejecución de los inventarios físicos de materiales.

Dificultad para disponer de información oportuna y confiable sobre todos los materiales que se utilizan en la UAP.

Podrían presentarse pérdidas económicas por falta de control de los materiales utilizados en esta dependencia.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Establecer un programa para llevar a cabo inventarios físicos de los materiales que utilizan los funcionarios de la UAP. En ese sentido, es conveniente definir la periodicidad y los responsables que se encargaran de esta actividad.

V) PLAN DE INSPECCIONES

OBSERVACION

La UAP le presentó a la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (en adelante ARESEP), un plan de las inspecciones al alumbrado público que deben ejecutar en el primer semestre 2014. Sin embargo, no se localizó un informe sobre el cumplimiento de este plan, ni un documento que comprenda las causas que han ocasionado que el mismo no se esté ejecutando en la actualidad.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1; 4.4.1 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe).

CAUSA

La jefatura del AMA el 06-10-14, manifestó lo siguiente:

“No se ha elaborado un informe sobre las inspecciones realizadas por la SMAP a los sectores servidos por la CNFL, debido a que por limitaciones de los recursos y del presupuesto asignado, se ha dado énfasis a la atención de averías y a los proyectos programados. Por lo tanto, durante el año 2014 no se ha cumplido el “Programa de inspecciones” presentado a ARESEP.”

RIESGO

Dificultad para efectuar la evaluación del desempeño y medir la calidad de los servicios de iluminación brindados; así como disponer de criterios objetivos para supervisar y analizar los resultados obtenidos al ejecutar esta actividad que contribuyan a respaldar las decisiones que se tomen sobre esta materia.

Incumplimiento con la programación de inspecciones presentadas ante la ARESEP.

Dificultad para cumplir con los objetivos, tareas y metas establecidos por la UAP, en relación con el mantenimiento del alumbrado público instalado en sectores servidos por la CNFL.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda las causas que han ocasionado que el plan de inspecciones del primer semestre de 2014 presentado ante la ARESEP, no se esté ejecutando. Con base en los resultados obtenidos determinar las medidas que se aplicaran al respecto. En ese sentido, es conveniente elaborar un informe de avance y las acciones que serán aplicadas para llevar a cabo la ejecución de las actividades incluidas en este plan.

W) DESPACHO DE MATERIALES

OBSERVACION

En la UAP se utiliza el “*Manual de Usuario de Solicitudes de Materiales*” que se encuentra en el sistema AIDI para realizar el despacho de materiales. Al respecto, se determinó que en este documento no se hace referencia a lo relacionado con los tiempos máximos de ejecución de las actividades que se deben llevar a cabo en este proceso, ni tampoco está contemplado en el sistema AIDI.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 4.1; 4.5.1; (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e).

CAUSA

El funcionario encargado del Almacén N° 3 de la UAP el 05-08-14, manifestó lo siguiente:

“De acuerdo con lo indicado por el encargado del Almacén N° 03, el atraso en la entrega de materiales surge cuando el funcionario que debe retirarlos del Almacén N°03 no se presenta a tiempo.

El señor Corrales indicó que los atrasos que se habían presentado, se originaban por el tiempo que transcurría desde la solicitud de los materiales hasta la aprobación en el AIDI. No obstante esta situación se ha mejorado notablemente.”

RIESGO

Atrasos en la entrega de materiales y en consecuencia dificultad para cumplir oportunamente los trabajos que se asignan diariamente en la UAP.

Dificultad para determinar si los recursos de la CNFL, se utilizan eficientemente.

Dificultad para establecer responsabilidades de los funcionarios encargados del proceso relacionado con las “*Notas de despacho de materiales*”.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar las acciones que sean necesarias para incluir en el “*Manual de Usuario de Solicitudes de Materiales*” del sistema AIDI, una referencia relacionada con los tiempos máximos de ejecución de las actividades que se deben llevar a cabo en el proceso de las notas de despacho de materiales. En ese sentido, es conveniente coordinar con las dependencias que correspondan para determinar la viabilidad de incluir este aspecto en el sistema AIDI.

X) SIGEL Y SIGE

OBSERVACION

Mediante la revisión de los registros de las luminarias instaladas, se observó que existe una diferencia de 19.095 entre los datos que contiene el Sistema de Información Geográfica Eléctrica (en adelante SIGEL) y el Sistema de Información Gerencial (en adelante SIGE). Al respecto, no existe un documento que comprenda un análisis para determinar las causas que ocasionan esta situación y efectuar la conciliación respectiva entre los sistemas.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.1; 4.3.1; 4.3.2 (Fueron mencionadas anteriormente en este informe); 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas.

CAUSA

La jefatura de la UAP el 30-09-14, manifestó lo siguiente:

“El DAP ha realizado acciones para identificar las causas de estas diferencias, y determinó traspasos de luminarias instaladas por el ICE a la CNFL. Es probable que existan otros casos similares. Sin embargo nunca se ha realizado un inventario físico de todas las luminarias instaladas en la CNFL.”

RIESGO

Dificultad para disponer de información confiable sobre la información de los datos que suministran los sistemas SIGEL y SIGE.

Dificultad para disponer de información oportuna sobre la cantidad real de las luminarias instaladas.

Dificultad para realizar el seguimiento de las labores de supervisión, así como para asignar responsabilidades a los funcionarios encargados de la actualización de los datos.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Preparar un documento que comprenda un análisis, que permita determinar las causas que están ocasionando la diferencia de los datos entre los sistemas SIGEL y SIGE, en relación con el registro de las luminarias instaladas. En ese sentido, es conveniente efectuar un inventario físico de las luminarias que se encuentran instaladas en la actualidad y efectuar la conciliación respectiva entre los sistemas.

Y) SIPROCOM

OBSERVACION

En abril de 2014 los funcionarios técnicos de campo de la UAP, recibieron capacitación y el equipo electrónico (tabletas, impresora y papel para impresora) para utilizar el Sistema de Procesamiento Comercial (en adelante SIPROCOM) en la ejecución de sus labores. Al respecto, se determinó que a la fecha del estudio no se ha iniciado con el uso de los equipos electrónicos ni con el sistema.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR: 4.3.1 (Fue mencionada anteriormente en este informe).

Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información emitidas por la CGR: 4.2. Administración y operación de la plataforma tecnológica.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones: 3.9 Administración de la configuración.

CAUSA

La jefatura del AMA el 17-09-14, manifestó lo siguiente:

“Los funcionarios técnicos del DAP recibieron capacitación para cambiar la forma en que realizan su trabajo y utilizan el Sistema de Procesamiento Comercial SIRPROCOM. Esta capacitación se impartió en abril de 2014. Asimismo, al DAP le fue suministrado el siguiente equipo tecnológico: tabletas, impresora y papel para impresora (ver detalle adjunto). A la fecha no se han recibido instrucciones para iniciar el uso de las tabletas para actualización en línea de SIPROCOM. Asimismo, no se

dispone de un manual ni procedimiento que describa las funciones. Por parte del DAP no se ha solicitado iniciar debido a los atrasos presentan la actualización de averías. Se considera que para iniciar el uso de SIPROCOM en las funciones del DAP se requiere un refrescamiento de los conocimientos adquiridos y un manual de procedimientos.”

RIESGO

Dificultad de establecer las acciones necesarias para minimizar las consecuencias o amenazas que se podrían presentar por no integrar las funciones de la UAP al SIPROCOM.

Podría afectar el cumplimiento de los objetivos, tareas y metas establecidos por la UAP, en relación con la ejecución de las actividades que requieren la utilización de estos recursos.

Dificultad de disponer de criterios objetivos para supervisar los resultados de las actividades de la dependencia, lo que también podría afectar la oportunidad y eficiencia de los servicios brindados.

RECOMENDACION

(proceso de control)

Efectuar las acciones que correspondan para implementar el uso de los equipos electrónicos y del sistema SIPROCOM en las labores que realizan los funcionarios técnicos de campo de la UAP. En ese sentido, es conveniente disponer de un manual de procedimientos y coordinar la actualización de la capacitación recibida anteriormente por los funcionarios de esa dependencia.

3.1.6 AREA ADMINISTRATIVA

3.1.6.1 Nota 1001-0088 enviada el 19 de marzo de 2015

ASUNTO: *gestión de teletrabajo (este tema se evaluó en las dependencias que utilizan la modalidad de teletrabajo)*

DIRIGIDO: Área Dotación y Remuneración del Recurso Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los mecanismos para controlar la relación entre los funcionarios y la CNFL, según lo establecido en el Decreto

Ejecutivo N° 34704 y en las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

También se evaluaron aspectos referidos a la documentación que justifica el ingreso de personas a la modalidad de teletrabajo; las actividades que ejecutan esos funcionarios; el reconocimiento de pago de internet; la declaración jurada de las condiciones físico-ergonómicas; la adenda al contrato de trabajo; el acceso a la red de comunicaciones, la elaboración de informes; el uso eficiente de los recursos tecnológicos; la ejecución de inventarios; y las encuestas de satisfacción que se aplican a las personas que laboran bajo esta modalidad.

RESULTADOS

A) ADENDA AL CONTRATO DE TRABAJO

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de los expedientes de los funcionarios que utilizan la modalidad de teletrabajo, se determinó las siguientes situaciones:

a) Existen funcionarios que no han firmado el documento correspondiente a la “*Adenda al Contrato de Trabajo*” y en otros casos la habían firmado en el 2014, sin embargo a la fecha del estudio no se realizó la renovación formal de este documento (*Ver anexo N° 1*).

b) Los funcionarios Luis Monge Umaña, Edgar Orozco Alvarez, Kattia Ramírez Brizuela, Moisés Valverde Díaz y Evelyn Viquez Gamboa, no han firmado el documento de la Declaración jurada.

MARCO REGULATORIO

Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo: Capítulo V Responsabilidades de los Teletrabajadores, artículo 19), inciso c).

Instructivo Ingreso a la Modalidad de Teletrabajo de la CNFL: Apartado b) Formalización del Ingreso a la Modalidad, incisos 2.4) y 2.6).

Adenda al contrato de teletrabajo, para laborar bajo la Modalidad de Teletrabajo en el Domicilio, cláusula décima tercera: Vigencia.

CAUSA

La Jefatura del Área Dotación y Remuneración en correo electrónico del 27-08-14, manifestó lo siguiente:

“...Según lo que me indicó Doña Mayela, se debe remitir un correo a Asesoría Jurídica,

solicitando se emita un poder legal para que usted como Jefatura del Depto. De Dotación y Remuneración, el cual tiene bajo su responsabilidad el Programa Permanente de Teletrabajo, pueda firmar los Adendum al Contrato de Trabajo de los funcionarios que se incorporan a la modalidad. Esto por cuanto, el poder que existía para dicha firma estaba autorizado por la anterior Administración...”

RIESGO

Limita ejercer la labor de supervisión por parte de los encargados del Programa Permanente para validar si los aspectos administrativos establecidos en el documento *“Procedimiento de ingreso para funcionarios a la modalidad de Teletrabajo y su respectivo seguimiento”* se cumplen en la relación contractual entre CNFL y el teletrabajador.

Dificultad para dimensionar el ámbito de responsabilidades entre la CNFL y el funcionario que utiliza la modalidad de teletrabajo.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Efectuar las acciones que correspondan para que los funcionarios que laboran en la modalidad de teletrabajo, firmen los documentos correspondientes a la *“Adenda al Contrato de Trabajo”* y a la *“Declaración Jurada”*. Asimismo, es necesario llevar a cabo la renovación formal de las Adendas al Contrato de Trabajo que se encuentran vencidas. En ese sentido, es conveniente establecer las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos 1 y 2 de esta observación.

B) NORMATIVA

OBSERVACIÓN

Los lineamientos técnicos y administrativos necesarios, que rigen en la CNFL para implementar la modalidad de teletrabajo se lleva a cabo con base en las *“Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo”*. Al respecto, se determinó que este documento no se encuentra actualizado, ni oficializado por las instancias correspondientes.

MARCO REGULATORIO

Decreto No. 37695-MP-MTSS: Artículo 6 Competencias y Obligaciones del equipo Coordinador.

CAUSA

La Coordinadora del Programa Permanente de Teletrabajo en correo electrónico del 16-03-15, manifestó lo siguiente:

"...Tal como te indiqué en la conferencia final, la Normativa se encuentra corregida pero aún no ha sido presentada a Análisis Administrativo debido a que la misma hace referencia a una serie de formularios que han sido modificados debido a los últimos cambios que se han presentado a raíz del cambio de Administración de la empresa, así como los diferentes cambios a los que se ha visto sometida la Unidad de Talento Humano. Por otra parte, recibimos una instrucción de la jefatura del Area de Dotación y Remuneración en la cual se revisarían todas las normativas, procedimientos e instructivos de los diferentes procesos del Área para que se enviaran todos a Análisis Administrativo para su respectiva aprobación..."

RIESGO

Se podría incurrir en incumplimientos sobre la ejecución de las medidas establecidas para definir el ámbito de responsabilidades y la estimación de costos previos al inicio de los programas de teletrabajo establecidos entre las partes, en materia de: Infraestructura de telecomunicaciones, acceso a equipos de computación, aplicaciones y contenidos, divulgación y mercadeo, capacitación, incentivos, evaluación permanente y formulación de cambios cuando su desarrollo lo requiera.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Efectuar el seguimiento requerido para que las “Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo”, sean actualizadas, oficializadas por las instancias correspondientes e incorporadas en el sitio respectivo de la Intranet.

C) PREPARACION DE INFORMES

OBSERVACIÓN

No se determinó la existencia de los informes bimensuales y semestrales remitidos a la Comisión Nacional de Teletrabajo, que comprenda los indicadores estadísticos referidos a la gestión que se realiza para la implementación de la modalidad de teletrabajo.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la CGR: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información. Decreto No. 37695-MP-MTSS: Artículo 12) Informes.

CAUSA

La Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 10-09-14, manifestó lo siguiente:

“...adjunto te remito la consulta que se le hizo a los integrantes de la Comisión Interinstitucional de Teletrabajo sobre los informes que según indica el Decreto No. 37695, debemos presentarle a dicha Comisión...”.

“...quisiera consultarle sobre el acatamiento del Artículo 12 del Decreto No. 37695-MP-MTSS Promoción del teletrabajo en las instituciones públicas, el cual indica que como institución debemos remitirle un serie de informes al año a la Comisión Interinstitucional de Teletrabajo. Hace algunas semanas coincidí con algunos integrantes de dicha Comisión y les hice la consulta, no obstante me indicaron que estaban finiquitando algunos detalles sobre los estándares que se definieron para la presentación de dicho informe, por lo que próximamente se nos estaría comunicando. Es por ello que quisiera conocer si ya ustedes tienen los formatos que debemos presentar, con el fin de reportarles a ustedes la información requerida y de esta forma cumplir con lo establecido en dicho decreto...”.

RIESGO

Dificultad para validar el cumplimiento de los objetivos del “Decreto No. 37695-MP-MTSS” en relación con la proyección estadística que se debe ofrecer a la Comisión Nacional de Teletrabajo sobre las gestiones establecidas a nivel institucional para implementar esta modalidad de trabajo en las instituciones del sector público.

Podría dificultar la obtención de criterios objetivos para supervisar los resultados de esta actividad.

Dificultad para supervisar el resultado de las labores relacionadas con la supervisión de la modalidad de trabajo.

No determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados en esta modalidad de trabajo.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Coordinar lo que corresponda para que se preparen los informes bimensuales y semestrales que deben ser remitidos a la Comisión Nacional de Teletrabajo. En ese sentido, es conveniente que en estos documentos se incluyan los indicadores estadísticos referidos a la gestión que se realiza para la implementación de la modalidad de teletrabajo.

D) RECURSOS TECNOLOGICOS

OBSERVACIÓN

Mediante visitas efectuadas a los lugares de trabajo de los trabajadores que utilizan la modalidad de teletrabajo, se comprobó que en algunos casos tienen

asignados dos equipos, el ubicado en la oficina que se utiliza para establecer la conexión remota o interface (no se puede utilizar por cuanto afectaría el desempeño en el domicilio) y el que está en la casa de habitación con el cual el trabajador ejecuta sus labores.

MARCO REGULATORIO

Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo: Capítulo IV Responsabilidades del programa empresarial de Teletrabajo, artículo 18), punto h).

CAUSA

No se localizó, ni fue suministrada evidencia sobre las gestiones que se han llevado a cabo para analizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos que se le suministra a cada teletrabajador.

Al respecto, la Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 11-09-14, manifestó lo siguiente:

“...Te remito el correo en donde emitimos criterio sobre los equipos que se están probando con el fin de ir buscando alternativas de solución a la duplicación de equipos que presentan algunos teletrabajadores en su casa y en la oficina. Asimismo es una alternativa que se viene analizando ya que la directriz gerencial es ir dotando de todas las herramientas de trabajo a los teletrabajadores y poder garantizar la confidencialidad de la información así como el soporte técnico a equipos propiedad de CNFL...”

RIESGO

Limita promover la implementación de tecnologías con esquemas más eficientes de trabajo, que garanticen la utilización de los recursos tecnológicos y mejoren la productividad y calidad de los servicios que se brindan mediante la modalidad de teletrabajo.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Efectuar las gestiones necesarias para que se realice un análisis sobre el uso eficiente de los recursos tecnológicos que se le suministran a cada funcionario para que realice sus labores en la modalidad de teletrabajo. Con base en los resultados obtenidos, coordinar lo que corresponda para que este equipo contribuya a esquemas eficientes de trabajo y a la utilización de los mismos.

E) COORDINACION
OBSERVACIÓN
Se determinó que desde el 2012, no existe coordinación entre el Área Salud y Seguridad (en adelante ASS) y el Programa Permanente de Teletrabajo para inspeccionar aspectos contemplados en el artículo 19 de las “ <i>Normas Para el Programa Empresarial de Teletrabajo</i> ” en materia de seguridad ocupacional sobre el espacio físico donde realizarán las labores los funcionarios que ingresan a la modalidad de teletrabajo. Al respecto, la última gestión fue la capacitación brindada sobre primeros auxilios RCP y la entrega de los 10 extintores solicitados por la coordinadora del programa en el 2013.
MARCO REGULATORIO
Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo: Capítulo V Responsabilidades de los Teletrabajadores, artículo 19), incisos b).
CAUSA
La Jefatura del área Salud y Seguridad en correo electrónico del 21-10-14, manifestó lo siguiente: <i>“...en la SSO brindamos nuestro servicio en materia preventiva a las diferentes áreas de trabajo de la empresa, según peligros y riesgos identificados o bien requerimiento emitidos por las áreas, para este año encomendamos a la Lic. Ihvy Quesada retomar la atención de las Áreas de Servicios, incluida en ella el área de Teletrabajo...”</i>
RIESGO
Podría incrementar el riesgo en materia preventiva de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, sobre las áreas de trabajo donde laboran los funcionarios bajo la modalidad de teletrabajo.
RECOMENDACIÓN
<i>(proceso de control)</i> Coordinar lo que corresponda con el Área Salud y Seguridad, para restablecer las inspecciones que se deben llevar a cabo en materia de seguridad ocupacional sobre el espacio físico donde realizarán las labores los funcionarios que ingresan a la modalidad de teletrabajo. En ese sentido, es conveniente cumplir con lo establecido en el artículo 19 de las “<i>Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo</i>”. Asimismo, es necesario establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de esta actividad.
F) EVALUACION DE ACTIVIDADES
OBSERVACIÓN
Se determinó que algunas jefaturas no están preparando los formularios

“Evaluación de tareas Teletrabajables” y “Encuesta de Satisfacción de Teletrabajo”; para medir el cumplimiento y desempeño de las actividades que ejecutan los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo.

MARCO REGULATORIO

Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo: Capítulo VI Responsabilidades de las Jefaturas, artículo 20), punto d).

CAUSA

La Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo el 10-03-15, manifestó lo siguiente:

“...Los teletrabajadores que no contaban con dichos formularios “Evaluación de tareas Teletrabajables” y “Encuesta de Satisfacción de Teletrabajo”; definidos para validar el cumplimiento y análisis efectuado por las jefaturas sobre las actividades establecidas a ser teletrabajables, se debe a que no se contaba con la oficialización formal del proceso de ingreso a la modalidad, por lo que vez una finalizado este aspecto se llevaría a cabo la actividad detallada...”

RIESGO

Dificulta validar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el decreto No. 37695-MP-MTSS con relación al aprovechamiento al máximo de los recursos de forma tal que contribuya adicionalmente a reducir el gasto en las Instituciones públicas, incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustible, la protección del medio ambiente y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Efectuar las acciones correspondientes para que las jefaturas de los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, preparen los formularios *“Evaluación de tareas Teletrabajables” y “Encuesta de Satisfacción de Teletrabajo”*; para medir el cumplimiento y desempeño en la ejecución diaria de sus actividades. En ese sentido, es conveniente disponer de un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas establecidas.

G) INVENTARIOS

OBSERVACIÓN

No se determinaron inventarios físicos de hardware y software propiedad de la CNFL, asignados a los funcionarios que utilizan la modalidad de teletrabajo.

MARCO REGULATORIO

Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo: Capítulo VII Responsabilidades de otras dependencias involucradas, artículo 21), punto c).

CAUSA

No existe una coordinación entre la encargada del Programa Permanente del Teletrabajo y la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación para promover el cumplimiento de esta actividad. Al respecto, la coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 04-03-15 manifestó lo siguiente:

“...Cuando se redactó la Normativa, el Programa contaba con personal profesional en el área de Sistemas de Información, por lo que esa responsabilidad quedó asignada al personal del Programa, no obstante con todos los cambios sufridos durante el año 2010-2012, dejamos de contar con ese recurso. Por lo que esa responsabilidad pasa a formar parte de las actividades normales de la Sección Soporte Usuario Final...”

“...Voy a proceder a consultarle al Proceso que asumió esas actividades, y haré referencia a esa responsabilidad establecida en la Normativa con el fin de que ya quede bien establecido el responsable y la forma en que se realizará esa acción...”

RIESGO

Limita establecer medidas correctivas y disciplinarias en caso de eventuales anomalías que se incurran sobre el uso del equipo tecnológico que se asigna al funcionario.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Efectuar las acciones que correspondan para coordinar con la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación, la ejecución de inventarios físicos de hardware y software propiedad de la CNFL asignados a los funcionarios que utilizan la modalidad de teletrabajo. En ese sentido, es conveniente establecer un mecanismo de seguimiento oportuno de las acciones que se aplicaran para el cumplimiento de esta actividad.

H) HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS

OBSERVACIÓN

En la Adenda al Contrato, cláusula novena, punto 7, se detalla lo relacionado con el préstamo de herramientas tecnológicas necesarias para que el trabajador realice sus funciones en la modalidad de teletrabajo. Sin embargo, en este documento no se especifican las acciones que se deben llevar a cabo para el retiro de estos equipos, cuando se da por finalizada la relación entre la CNFL y el respectivo teletrabajador.

MARCO REGULATORIO

Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la CGR:
4.3.1 Regulaciones para la administración de activos, incisos b) y d).

CAUSA

La Coordinadora del Programa Permanente del Teletrabajo en correo electrónico del 27-02-15, manifestó lo siguiente:

“...no existe un mecanismo formal para la devolución de los equipos informáticos cuando el teletrabajador se sale de la modalidad. En los casos en que eso ha ocurrido se coordina para que nosotros recojamos el equipo en su casa de habitación, verificamos que sean los activos que están registrados, y se procede a realizar el trámite de traslado de activo, ya sea a nombre del coordinador del programa, o si ya se tiene definido a cuál teletrabajador se le trasladará se realiza a nombre de esa persona. En caso de que el activo quede a nombre del coordinador del programa, el mismo queda en custodia en las oficinas del Programa hasta que se reasigne a otro teletrabajador...”

RIESGO

Podría provocar incongruencias en el proceso de devolución del préstamo de las herramientas tecnológicas.

Podría presentarse debilidades de control en la administración de los activos.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Realizar las acciones que correspondan para incluir en el documento Adenda al Contrato, lo relacionado con el retiro de las herramientas tecnológicas cuando se da por finalizada la relación entre la CNFL y el trabajador que realiza sus labores en la modalidad de teletrabajo. Asimismo, establecer un mecanismo de seguimiento oportuno que controle el cumplimiento de las medidas establecidas al respecto.

3.1.5 AREA OTROS CONCEPTOS

ESTUDIO ESPECIAL: Verificación de las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración en el artículo 2, inciso a) de la Sesión Ordinaria N° 2313 del 12-03-12.

RESULTADOS

A) COMUNICACIÓN DE ACUERDOS
A.1 ACTIVIDAD
“Encomendar a la Administración Superior para que gire las instrucciones del caso a las Jefaturas de Dirección y los Directores de Proyectos, para que verifiquen el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente acuerdo, a efecto de que se incorporen estas medidas”.
A.2 RESULTADOS
Mediante la nota GG-338 del 28-09-12 la Gerencia General le comunica a las jefaturas de las Direcciones, la Metodología para definir la tasa de corte que se utilizará en el análisis financiero de los proyectos de inversión y la Guía para realizar el análisis financiero de proyectos de inversión en la CNFL. Asimismo, se determinó que para cualquier duda y asegurar un proceso ordenado de entendimiento y aplicación que sea requerido se debe coordinar con la Dirección Administrativa. También, quedó consignado la participación del Área Gestión Estratégica en cuanto a la elaboración de los respectivos PAE's.

B) METODOLOGIA
B.1 ACTIVIDAD
“Encargar a la Gerencia General que disponga lo pertinente a fin de que se establezca una metodología que defina la tasa de corte que se utilizará cada seis meses”.
B.2 RESULTADOS
<p>Se determinó una serie de documentos que forman parte de la metodología requerida para definir la tasa de corte. Al respecto, se indican los siguientes:</p> <p><i>Manual para la Elaboración de Planes de Acción Empresarial PAE (En proceso de actualización)</i></p> <p><i>Metodología para definir la Tasa de Corte que se utilizara en el Análisis Financiero de los Proyectos de Inversión.</i></p> <p><i>Guía metodológica para realizar análisis financiero de proyectos de inversión en la compañía nacional de fuerza y luz S.A.</i></p> <p><i>Modelo básico análisis costo-beneficio</i></p> <p><i>Procedimiento análisis financiero de proyectos de inversión de la compañía nacional de fuerza y luz s.a. (en proceso de formalización)</i></p>

3.2. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

3.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones que se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 59 recomendaciones formuladas, 54 habían sido atendidas (91%), 4 estaban en ese proceso (7%) 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 1001-0242 enviada el 01 de octubre

ASUNTO: *planificar y desarrollar sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS)*

DIRIGIDO: Departamento Sistemas de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.1.2 Nota 1001-0249 enviada el 07 de octubre

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIOPLAN - SIPREDI)*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 2 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.1.3 Nota 1001-0270 enviada el 18 de noviembre

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIOPLAN - SIPREDI)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.1.4 Nota 1001-0271 enviada el 18 de noviembre

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (SICA)*

DIRIGIDO: Departamento de Seguridad

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 3 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.1.5 Nota 1001-0276 enviada el 24 de noviembre

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de información (SAAD-SIGEDI)

DIRIGIDO: Sección Centro Control de Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 7 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.1.6 Nota 1001-0277 enviada el 24 de noviembre

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de Información (SIOPLAN)

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 6 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.1.7 Nota 1001-0278 enviada el 24 de noviembre

ASUNTO: mantenimiento de sistemas automatizados de Información (SIPREDI)

DIRIGIDO: Departamento Planificación y Diseño

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.2 AREA DISTRIBUCION

3.2.2.1 Nota 1001-0274 enviada el 20 de noviembre

ASUNTO: mantenimiento de Subestaciones y Plantas

DIRIGIDO: Dirección Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

3.2.3 AREA COMERCIAL

3.2.3.1 Nota 1001-0241 enviada el 26 de setiembre

ASUNTO: ejecutar solicitudes de servicio (Inspección e instalación de sistemas trifásicos de medición)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 7 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.3.2 Nota 1001-0004 enviada el 07 de enero de 2015

ASUNTO: facturar y distribuir recibos (Atender servicios de interés social)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida, 2 están en ese proceso y 1 se encuentra pendiente de aplicar.

...

B) APROBACION DE PROCEDIMIENTOS
OBSERVACIÓN
Los procedimientos que deben aplicar los funcionarios de la SGS para ejecutar las actividades a su cargo, están definidas en un documento que se encuentra en proceso de actualización a nivel de borrador, por lo que no ha sido aprobado por las instancias correspondientes. Es importante disponer de esta herramienta de control, porque entre otros aspectos, comprende los pormenores que deben considerar los funcionarios al efectuar las tareas asignadas, le sirve de guía al trabajador que por alguna circunstancia tenga que sustituir a la persona encargada de las labores respectivas y permite establecer responsabilidades, cuando se determina que la normativa vigente no se aplica de forma satisfactoria.

CAUSA
La jefatura de la SGS en el correo electrónico del 27-09-13, manifestó lo siguiente:

"...estamos en un proceso orientado a generar la actualización de los procedimientos de la Sección Gestión Social. Al respecto, contaremos con el apoyo del representante del SGI para este proceso, José Pablo Cob. Con relación al plazo le estaré informando una vez que concretemos una fecha en el marco de estas coordinaciones..."

RECOMENDACION

Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos que deben utilizar los funcionarios de la SGS en la ejecución de las actividades asignadas. Es necesario efectuar el seguimiento para lograr que el documento respectivo sea oficializado por las instancias que corresponda en un plazo razonable, así como evidenciar las acciones realizadas con ese propósito.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 4001-0055 del 18-03-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p><i>"Finalizar la actualización de los procedimientos que deben utilizar los funcionarios de la SGS en la ejecución de las actividades asignadas.</i></p> <p><i>Es necesario señalar que la Sección Gestión Social cuenta con un documento borrador correspondiente al Manual de Procedimientos, el cual será presentado para la debida oficialización una vez elaborado y actualizado el procedimiento de Planes de Pago de Interés Social y en concordancia con la propuesta de modificación al Reglamento de Convenios, Arreglos y Prórrogas de Pago, cuya iniciativa de modificación de este reglamento surgió de la Sección Gestión Social. Por lo tanto, una vez se cuente con la modificación de este reglamento se procede con la actualización del procedimiento de Planes de Pago de Interés Social y la</i></p>	<p><i>Jefatura, Sección Gestión Social</i></p>	<p><i>30 de julio 2014</i></p>

<p>oficialización del manual de procedimientos”.</p>		
<p>“Efectuar el seguimiento para lograr que el documento respectivo sea oficializado por las instancias (Dirección Comercial, Análisis Administrativo) que corresponda en un plazo razonable, así como evidenciar las acciones realizadas con ese propósito”.</p>	<p>Jefatura, Sección Gestión Social.</p>	<p>Del 30 de julio de 2014 al 15 de diciembre de 2014</p>

<p>SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)</p>
<p>En la Sección Gestión Social, se establecieron las acciones que se llevaran a cabo para actualizar los procedimientos de esta dependencia. No obstante, se determinó que estas acciones se encuentran en proceso de aplicación. Al respecto, en la bitácora de reunión N° 3 del 07-10-14 se acuerda lo siguiente:</p>
<p><i>“Se realizará una identificación de las principales necesidades según los objetivos planteados para la Sección. Es necesario analizar a profundidad y complementar con el material ya existente con el fin de no duplicar información, trabajar sobre aquellos ejes identificados como prioritarios”.</i></p>

<p>C) SOLICITUDES DE SERVICIOS PENDIENTES DE EJECUTAR</p>
<p>OBSERVACIÓN</p>
<p>Mediante la revisión del listado <i>“Trámites pendientes/atrasados”</i>, se determinó que una cantidad significativa de casos por denuncias de conexión directa a la red eléctrica y denuncias de hurto de energía, se encuentran pendientes de ejecutar (ver anexo N° 1).</p>

<p>CAUSA</p>
<p>Ausencia de un programa de seguimiento de los trámites por denuncias pendientes de ejecución.</p>
<p>Falta de revisión de las agendas por parte de los funcionarios encargados de esta actividad, de manera que los trámites sean asignados a los técnicos de campo para su atención oportuna.</p>
<p>El encargado del Área Técnica de la SGS, el 18-11-13 manifestó lo siguiente:</p>

"...la SCTC antes veían hurtos, cables directos y precarios. Se tiene solo 2 cuadrillas, 1 con 3 técnicos y 1 con 2 técnicos, no se cuenta con el personal por la alta demanda de actividades y trabajos realizados".

Sin embargo, no se suministró ningún documento que incluya la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de trámites por denuncias que se encuentran pendientes de ejecutar.

RECOMENDACION

1) Girar instrucciones para que se prepare un documento, que comprenda la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de trámites por denuncia de conexión directa y por hurtos de energía, que se encuentran pendientes de atender. Asimismo, es conveniente definir las acciones que serán realizadas para ejecutar las solicitudes que se detallan en el Anexo N° 1.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 4001-0055 del 18-03-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"Se preparará un documento, que comprenda la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de trámites por denuncia de conexión directa y por hurtos de energía, que se encuentran pendientes de atender".	Jefatura, Sección Gestión Social.	05 de mayo de 2014
"Coordinar reunión con el Director Comercial, Ing. Guillermo Mena para analizar y definir los recursos que permitan determinar las acciones que serán realizadas para ejecutar las solicitudes. Esta coordinación se realizará mediante oficio físico y mediante correo electrónico".	Jefatura, Sección Gestión Social.	21 de marzo de 2014

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó la nota 4250-40 del 05-05-14 que comprende la justificación de los aspectos que están ocasionando la cantidad de trámites por denuncia de conexión directa y por hurtos de energía, que se encuentran pendientes de atender. No obstante, las acciones que serán realizadas para ejecutar las solicitudes que se detallan en el Anexo N° 1 no se han llevado a cabo. Al respecto, en la bitácora de reunión N° 1 del 19-11-14 de

la Dirección Comercial se acuerda lo siguiente:

"Incluir en una reunión e Dirección Comercial este tema con el objetivo de generar acciones sostenibles y debidamente coordinadas entre la SGS, SCTC y las Sucursales de manera que se puedan ejecutar este tipo de labores en éstos sectores..."

RECOMENDACION

2) Implantar controles relacionados con el seguimiento que debe ser efectuado para verificar que los trámites por denuncias pendientes de ejecución, sean atendidos en plazos razonables. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es necesario que los funcionarios encargados de esta actividad, revisen periódicamente las agendas respectivas y en forma oportuna asignen a los técnicos de campo los trámites correspondientes.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 4001-0055 del 18-03-14 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"Coordinar una reunión con el Director Comercial, Ing. Guillermo Mena para definir aspectos relacionados con los recursos existentes para la atención de estos trámites que revisan los funcionarios(as) en las agendas. Esta coordinación se realizará mediante oficio físico y mediante correo electrónico".</i>	<i>Jefatura, Sección Gestión Social.</i>	<i>21 de marzo de 2014</i>

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Los aspectos indicados en la recomendación no han sido atendidos, debido a que las acciones mencionadas por la administración para subsanarlos no fueron aplicadas. Al respecto, en correo electrónico del 07-01-15 la jefatura de la Sección Gestión Social manifestó lo siguiente:

"...una vez que se definan los alcances, los tramites que si le correspondan a Gestión Social, se valoraran semanalmente mediante un listado de los mismos en las agendas del área técnica de la Sección estos una vez revisados, serán atendidos en la medida de las posibilidades a partir del recurso con que se cuente".

3.2.3.3 Nota 1001-0005 enviada el 08 de enero de 2015

ASUNTO: atención al cliente en sucursales (Atender al cliente en ventanilla)

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 7 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.2.4.1 Nota 1001-0305 enviada el 16 de diciembre

ASUNTO: desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

RESULTADOS OBTENIDOS
De 4 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 2 están en ese proceso.

A) CONVENIO RECOPE-CNFL
OBSERVACIÓN
<p>El 19-03-12 se suscribió el documento denominado “Convenio específico de cooperación entre la Refinadora Costarricense de Petróleo y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz”. En las cláusulas primera y segunda, respectivamente, se indica lo siguiente:</p> <p>a) Objeto</p> <p><i>“Desarrollar un proyecto piloto de Sistema de almacenamiento y distribución de fuentes energéticas alternativas (biodiesel, bioetanol, hidrógeno y gas natural), vehículos propiedad de CNFL y RECOPE; y carga eléctrica para todo tipo de vehículos eléctricos: sean oficiales o privados. Este proyecto estará constituido las siguientes etapas:</i></p> <p><i>a. Estudio previo que involucre como mínimo los siguientes aspectos: técnicos, de diseño, financiero, social, legal, de seguridad y ambiental del entorno (Estudios).</i></p> <p><i>b. Desarrollo e inversión (Construcción).</i></p> <p><i>c. Fase de operación experimental y valoración (Puesta en Marcha)”.</i></p>

b) Plazo de entrega

“Las partes se comprometen una vez firmado el presente convenio, a elaborar y entregar dentro de los 3 meses siguientes a la primera etapa referida el Estudio Señalado en el punto 1. de la cláusula primera de este convenio y presentar sus resultados a los jefarcas de cada Empresa...”

La fase de Desarrollo e Inversión (Construcción), posterior a la orden de inicio, podrá extenderse hasta por seis meses, según la disponibilidad de los recursos financieros que puedan obtener las Empresas.

Finalmente, la fase de Operación Experimental y Valoración (Puesta en Marcha) podrá extenderse también hasta por seis meses adicional después de concluida y puesta en funcionamiento”.

Sobre el particular, en el Departamento Transporte Eléctrico (en adelante DTE) no se observó la existencia de información relacionada con las actividades y acciones llevadas a cabo para cumplir las cláusulas citadas, ni tampoco documentación que respalde el avance y el estado actual del convenio.

CAUSA

La jefatura del DTE, en el correo electrónico del 24-10-13 comunicó lo siguiente:

“...Para Julio del 2012 ya se tenía terminado y firmado el estudio Técnico-Financiero, con la respectiva aprobación de todas las partes involucradas. Se adjunta el documento.

El 24 de Mayo del 2013, el Departamento de Gestión Ambiental emite el correspondiente “Estudio Ambiental” que se adjunta a esta nota. Ahora bien, para continuar con el proceso se requiere el visto bueno de la Gerencia. La Dirección de Innovación y Eficiencia Energética le solicitó a la Gerencia un pronunciamiento sobre el tema, pero a la fecha, no hemos tenido respuesta. De manera verbal, nos dijeron que el Gerente no se había pronunciado, pero no tenemos documentación al respecto...”.

RECOMENDACION

Analizar la situación actual de las actividades comprendidas en el convenio suscrito entre CNFL y RECOPE, así como identificar las causas por las cuales las fases estipuladas no han sido desarrolladas en los plazos definidos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2700-0165 del 25-08-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p><i>“Considerando que el convenio marco venció el 19 de junio de 2013, la Administración Superior debe negociar un nuevo convenio con RECOPE para analizar la actualización de los objetivos y alcances del proyecto. Se presentará un informe ante la Dirección que detalle las etapas alcanzadas en el convenio con la documentación de respaldo. Asimismo, se definirán nuevas acciones para mejorar el convenio debido a que las condiciones han cambiado desde su creación.</i></p> <p><i>El Dpto. Transporte Eléctrico remitió a la DIEE el Memorando 2900-009-2014 con fecha 30-04-14, mediante el cual se detalla las etapas alcanzadas del Convenio y recomienda que la Dirección nuevamente solicite a la Gerencia un pronunciamiento para cerrar este Convenio específico, dejando la puerta abierta para futuros convenios con RECOPE en otro lugar que ellos posean”.</i></p>	<p><i>Alan Blanco Coto</i></p>	<p><i>2 meses</i></p>

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
<p>Se determinó que en la nota 2900-009 del 30-04-14, se incluye las actividades comprendidas del convenio suscrito entre CNFL y RECOPE; así como las causas por las cuales las fases estipuladas en este documento no han sido desarrolladas en los plazos definidos. Sin embargo, las acciones que se aplicaran para definir la situación actual de este convenio no se han llevado a cabo. Al respecto, mediante correo electrónico del 07-11-14 la jefatura del DTE manifestó lo siguiente:</p> <p><i>“...Se determinó que por ahora no se va a utilizar. Queda pendiente una reunión con el Sr. Ministro Carlos Segnini Villalobos, programada para el próximo 3 de diciembre en la que se definiría la ruta a seguir y, con base en la respuesta, se reactivará o</i></p>

eliminará este punto..."

B) PLAN DE ACCION EMPRESARIAL

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión del Plan de Acción Empresarial (PAE) del período 2013-2017 del DTE, se determinó que los estándares regulatorios del Programa Nacional de Conservación de Energía, sector Transporte (PRONACE) 2003-2008 que están incluidos en dicho documento, no se encuentran vigentes e indican aspectos que no son responsabilidad de la CNFL. Al respecto, no fue suministrada documentación que justificara la inclusión de dicha información en el PAE de esa dependencia.

CAUSA

La Asistente Administrativa del DTE, en el correo electrónico del 04-11-13 comunicó lo siguiente:

"...le detallo que la Comisión Nacional de Conservación de Energía (1994), integrada por varias instituciones públicas relacionadas con el tema energético, era la encargada del Programa Nacional de Conservación de la Energía PRONACE y éste era la guía del DTE en el tema de "transportes". Este Programa PRONACE es de fechas 2003-2008 y sirvió para establecer acciones pero actualmente no es vinculante por cuanto no está vigente y hemos incorporado parámetros según las competencias establecidas en los planes nacionales a través del órgano rector y se actúa en pro de coadyuvar a contribuir en el cumplimiento de las líneas de acción para el Sector Energía (hasta donde los límites y restricciones presupuestarias nos lo permiten)".

Asimismo, dicha funcionaria en el correo electrónico del 06-11-13 indicó lo siguiente:

"Tengo entendido que es una consideración que se incluye porque registran índices y responsabilidades "iniciales para la CNFL en este tema", que posteriormente ya no volvieron a indicarse explícitamente por cuanto solo se dan generalidades."

RECOMENDACION

Determinar si la información referida a los estándares regulatorios del Programa Nacional de Conservación de Energía, Sector Transporte 2003-2008; debe ser incluida en el PAE del DTE del período 2013-2017. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO

En la nota 2700-0165 del 25-08-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p>“El DTE presentará ante la Dirección de Innovación y Eficiencia Energética una actualización y alineamiento de los estándares regulatorios vinculantes al Plan de Acción Empresarial conforme a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional de Energía y PRONACE (Sector Transporte).</p> <p>Al respecto se trabajó en la actualización de una nueva propuesta tramitada por el MINAE-DSE para el Programa Nacional de Conservación de Energía. Se está a la espera de la oficialización y por no corresponder a la CNFL en cuanto a asuntos de validaciones y tiempos, se propone a la DIEE que se permita al DTE utilizar de referencia el documento: Programa Nacional de Conservación de Energía 2003-2008, específicamente el tema desarrollado en el SUBPROGRAMA 1: TRANSPORTE: Objetivo PNED de Referencia: “Hacer eficiente el uso de energía en el sector transporte” mientras se actualiza y oficializa esta información”.</p>	<p>Alan Blanco Coto</p>	<p>4 meses</p>

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota 2001-214 del 23-04-14 la Gerencia General, define las acciones para determinar si la información referida a los estándares regulatorios del Programa Nacional de Conservación de Energía, Sector Transporte 2003-2008; debe ser incluida en el PAE del DTE del período 2013-2017. Sin embargo, se determinó que estas acciones se encuentran en proceso

de aplicación. Al respecto, en correo electrónico del 07-11-14 la jefatura del DTE manifestó lo siguiente:

"...Con respecto al tema del alineamiento a los estándares regulatorios para el PAE de la CNFL, le comento que el PRONACE (Programa Nacional de Conservación de Energía), no se ha oficializado en el MINAE..."

3.2.5 AREA ADMINISTRATIVA

3.2.5.1 Nota 1001-0273 enviada el 20 de noviembre

ASUNTO: *gestión Integral de Riesgos (GIR)*

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

3.2.5.2 Nota 1001-0286 enviada el 04 de diciembre

ASUNTO: *gestión Integral de Riesgos (GIR)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 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 39 recomendaciones que se encontraban en las condiciones citadas; 24 habían sido atendidas (62%), 13 estaban en ese proceso (33%) y 2 se encontraban pendientes de aplicar (5%).

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados 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 ni la situación que se determinó cuando se llevó a cabo el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

3.3.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.3.1.1 Nota 1001-0243 enviada el 01 de octubre

ASUNTO: desarrollo de sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

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

3.3.1.2 Nota 1001-0250 enviada el 08 de octubre

ASUNTO: mantener equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios a Usuario Final)

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

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

3.3.1.3 Nota 1001-0284 enviada el 03 de diciembre

ASUNTO: mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Servidores)

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

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

3.3.1.4 Nota 1001-0285 enviada el 03 de diciembre

ASUNTO: infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de Información

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 1001-0288 enviada el 05 de diciembre

ASUNTO: *mantener equipo de cómputo y periféricos (área Administración de Sistemas Complementarios)*

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron que 3 estaban en ese proceso y 1 pendiente de aplicar, fueron atendidas.

3.3.1.6 Nota 1001-0292 enviada el 08 de diciembre

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones*

DIRIGIDO: Departamento de Infraestructura

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

3.3.1.7 Nota 1001-0293 enviada el 09 de diciembre

ASUNTO: *mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIPROCOM)*

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.

3.3.1.8 Nota 1001-0010 enviada el 08 de enero de 2015

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones*

DIRIGIDO: Departamento Infraestructura

RESULTADOS OBTENIDOS
De las 11 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso, 4 fueron atendidas y 7 continúan en esa misma situación.

...

C) GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de la Gestión Integral de Riesgos (GIR) del periodo 2011-2012 correspondiente al DI, se determinó que no existen riesgos identificados, controles ni las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *"Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-02-01)"*.

CAUSA

No se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (DTI), solicitándole al jefe del DI la implementación de los riesgos, controles y acciones que corresponden al plan de tratamiento. Al respecto, la jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

"Efectivamente no se tienen definidos riesgos a nivel del proceso mencionado, debemos agregarlos o considerarlos dentro de cada implementación."

Asimismo, el formulario de evaluación de controles utilizado por la DTI, no incluye preguntas relacionadas con este proceso y subproceso, que permitan determinar los riesgos, controles y acciones que serán aplicados.

RECOMENDACIÓN

1) Identificar los riesgos e implementar los controles y las acciones (plan de tratamiento) que serán aplicadas para el proceso *"Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (GR05-02-01)"* de la Gestión Integral de Riesgos del DI.

RECOMENDACIÓN

2) Incorporar al formulario de evaluación de controles utilizado por la DTI, preguntas relacionadas con el proceso citado y los respectivos subprocesos. Es conveniente utilizar lo indicado en el inciso d) del objetivo de control 4.2.1 de la norma ISO 27001. Asimismo, realizar el seguimiento que permita verificar la implantación de dichos controles y la ejecución de las acciones respectivas en los plazos definidos.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

"Se adjunta documento con el "Informe revisión y evaluación modelo del GIR Infraestructura abril 2014", se revisa y se aprueba en conjunto con Gestión

Estratégica, esto nos permita continuar con esta recomendación. Fueron considerados los riesgos a nivel absoluto, la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia correspondiente, el resto de llenado de este proceso será confeccionado posteriormente a la revisión y aprobación correspondiente. Se adjunta evidencia.”

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 1 (EN PROCESO)

No fue suministrada documentación que evidencie las acciones llevadas a cabo para atender el aspecto planteado en la recomendación. En los documentos adjuntos al correo electrónico del 28-10-14 enviado por la jefatura del DI, no se observa la identificación de los riesgos, amenazas, vulnerabilidades, controles y planes de acción para el proceso *"Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación"*.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N° 2 (PENDIENTE)

No fue suministrada documentación que evidencie las acciones llevadas a cabo para atender los aspectos planteados en la recomendación. En los documentos adjuntos al correo electrónico del 28-10-14 enviado por la jefatura del DI, no se observa que en el formulario de evaluación de controles se hayan incorporado preguntas relacionadas con el proceso *"Implementar Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación"*, ni con los respectivos subprocesos.

D) METODOLOGIA PARA INVERSIONES

OBSERVACIÓN

No se logró evidenciar que en el DI exista una metodología formal (que contenga procedimientos de evaluación, plazos, responsables, productos e insumos), que permita determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“La metodología utilizada corresponde a una serie de pasos que se han repetido durante muchos años por parte de las diferentes áreas del departamento, sin embargo el documento descriptivo (la metodología) no se ha hecho...”.

En relación con la calidad de las inversiones, en esa misma fecha comunicó lo siguiente:

“Dentro de los procesos de adquisición, específicamente dentro de los

requerimientos, las condiciones generales y de las especiales, se consideran los aspectos de calidad, nuestros concursos son abiertos y se adquiere lo que el mercado ofrece, en nuestro caso, vale la pena comentar, que contamos dentro de nuestra plataforma tecnológica de TIC, con una arquitectura de punta que soporta y cumple con alto grado de efectividad los requerimientos de la CNFL...”

RECOMENDACIÓN

1) Elaborar un documento formal que comprenda la metodología que se debe utilizar para determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores. Entre otros aspectos, es conveniente que incluya procedimientos de evaluación, los plazos, los responsables, los insumos y los productos respectivos.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se desarrollará un documento con la “Metodología para implementar infraestructura de la TIC, para DINFRA” basado en la Guía de Administración de Proyectos de la DTI. Se adjunta evidencia.”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

No fue suministrada documentación que evidencie las acciones llevadas a cabo para atender los aspectos planteados en la recomendación. En los documentos adjuntos al correo electrónico del 28-10-14 enviado por la jefatura del DI, no se determinó lo correspondiente a la metodología que se debe utilizar para determinar, evaluar y administrar la calidad y la necesidad de inversiones en infraestructura tecnológica para servidores.

RECOMENDACIÓN

2) Analizar la viabilidad de que en todo el proceso *“Implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (GR05-01-01)”* del DI, se aplique la metodología planteada en la recomendación N° 1.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se usará para todas las Inversiones de TIC realizadas por DINFRA. Estará listo al 31 de enero del 2014. Se adjunta evidencia. “

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

El aspecto planteado en la recomendación podrá ser atendida hasta que se finalicen las acciones contempladas en la recomendación N° 1 de esta observación, la cual se encuentra en proceso de aplicación.

E) REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA

OBSERVACIÓN

En el DI no existe información que respalde los estudios efectuados (pronósticos) sobre las necesidades futuras de las capacidades de infraestructura para servidores; que consideren las cargas de trabajo, el almacenamiento y las contingencias respectivas. Tampoco se observó la justificación técnica (con los costos de transición, riesgos tecnológicos, vida útil), por parte de los usuarios internos de los recursos asignados.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“La participación activa de nuestros clientes internos es escasa, por ejemplo puedo nombrar lo sucedido en este año 2013, se solicita a nivel general en la CNFL los requerimientos de Infraestructura, y no recibimos ninguna solicitud al respecto, solo contamos con la petición efectuada por medio de las F-459, insumo de ingreso que está considerado dentro de nuestro proceso “Dotar y Mantener la Infraestructura de TIC”.

“Se sigue lo mencionado en lo indicado en el punto anterior, las justificaciones técnicas se tienen y se logran cuando se hacen análisis respectivos, se hacen reuniones, y charlas técnicas con los expertos de la DTI, los cuales son los conocedores de la infraestructura de la CNFL, los requerimiento y las ventajas que conllevan realizar el cambio en el diseño, ya se ha indicado que para las extensiones futuras de capacidad se sigue la estrategia de “escalabilidad horizontal” debido al acelerado crecimiento e innovación en la tecnología.”

RECOMENDACIÓN

1) Preparar periódicamente un documento formal que comprenda estudios (pronósticos) de las necesidades futuras de capacidad de infraestructura para servidores. Entre otros aspectos, es conveniente que consideren los requerimientos de carga de trabajo, almacenamiento y contingencias; así como la periodicidad con que este documento será elaborado.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se preparará un informe anual con las recomendaciones indicadas en este punto, servirá de insumo para la gestión presupuestaria, será realizado a partir del año 2014. Este informe está en proceso de definición y de preparación por parte del Dpto. de Infraestructura.”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó y reviso la elaboración de los documentos: “Proyecto: Adquisición e integración de una nueva plataforma para la actualización de la SAN y de los servidores SUN ubicados en el Centro de Datos del Plantel de Calle21”, “Justificación y Planificación, infraestructura de TIC, Abril 2014”, el PAE del periodo 2013-2017 para la DTI y el POI para el 2014. Sin embargo, se determinó que las acciones para definir el documento formal que comprenda estudios (pronósticos) de las necesidades futuras de capacidad de infraestructura para servidores, se encuentran en proceso de ejecución.

F) ACUERDOS DE SERVICIO

OBSERVACIÓN

En el DI no se dispone de un documento que comprenda guías sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre esta dependencia y los usuarios, tales como indicadores de desempeño, calidad, costo-beneficio y de la relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados. Tampoco se observó la existencia de un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio, que incluya aspectos relacionados con la creación de requerimientos de servicio, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“Contamos con las guías o ACL, autorizadas por la DTI a finales del año 2012, en estos momentos y con el apoyo del Sr. Luis Benavides se está en el proceso de su implementación. Dentro de la información proporcionada se adjuntaron los mismos.”

RECOMENDACIÓN

1) Preparar un documento que comprenda las guías sobre aspectos orientados a la definición, el acuerdo, el registro y la gestión de los niveles de servicio entre el DI y los usuarios (es necesario considerar indicadores de desempeño,

calidad, costo-beneficio y de relación entre el servicio prestado y los procesos involucrados). En ese sentido, es conveniente implementar los niveles de servicio correspondientes, tomando en cuenta los criterios de la normativa y sana práctica que respaldan esta observación.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se trabaja en la confección del documento, se adjunta un borrador sobre el SLA, con el avance. Archivo adjunto. Será desarrollado durante el primer semestre del año 2014.”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó y revisó la elaboración de los documentos: "Infraestructura de TIC.dox", "Acuerdo de respaldo, resguardo y recuperación de la información entre la Sección Operaciones y Procesamiento de la Información y el administrador del sistema de información", "Acuerdo para la administración de servidores". No obstante, se determinó que las acciones para preparar un documento que comprenda las guías orientadas para la definición y establecimiento de los acuerdos de servicio entre el DI y los usuarios, se encuentran en proceso de ejecución.

RECOMENDACIÓN

2) Definir un plan de trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio del DI, que incluya aspectos relacionados con la definición de requerimientos, servicios, niveles de operación, costos y disposiciones de seguridad.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se trabaja en la confección del Plan, se adjunta un borrador sobre el mismo. Será desarrollado durante el primer semestre del año 2014.”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó y reviso los documentos: "Infraestructura de TIC.dox", "Reunión de coordinación implementación SLA y administ, Servidores.jpg", y el control de avance del plan de trabajo para el 2014 del DI (SARSI, SOPI, SED SSI). Sin embargo, no se localizó ni fue suministrado lo relacionado con el plan del trabajo para llevar a cabo un proceso formal de administración y mejoramiento de los niveles de servicio del DI.

G) RESPALDO DE ADQUISICIONES

OBSERVACIÓN

Mediante la revisión de solicitudes de adquisición de infraestructura y de bienes y servicios tramitadas por el DI, se determinaron las siguientes situaciones:

a) No se logró evidenciar que se realicen estudios previos que respalden la necesidad de la adquisición, que incluyan alternativas de solución (diferentes de las que suministra el proveedor) y los respectivos requerimientos técnicos.

b) Las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramitan mediante el formulario F-459 para los sistemas de información centralizados, no son confeccionadas por el administrador técnico del sistema. Asimismo, las correspondientes a los sistemas descentralizados no son preparadas por el administrador del sistema. También se observó que no se adjunta la justificación técnica y presupuestaria, ni evidencia de coordinación entre el DI y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, estos formularios no cumplen los atributos que establece dicho documento.

CAUSA

La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente:

“Las necesidades han sido reales, cada Sección ha hecho el análisis respectivo y se adquiere lo que se necesita en cumplimiento de los programas sobre Adquisiciones anuales en Operación y en Inversión, no se realiza ninguna adquisición de manera caprichosa. Lo que no se hace es la redacción de un documento que se llame estudio técnico. Contamos con la evidencia de las reuniones, podemos generar a partir de ahora las bitácoras de cada reunión o charla técnica para evidenciar el cumplimiento de lo actuado.

Normalmente los usuarios no tienen ni el conocimiento ni la experiencia para definirnos cosas tan específicas, ellos solo presentan un requerimiento y la parte especializada la hacemos nosotros, hasta el momento cumplimos con lo especificado en nuestra ficha de proceso, satisfacción del cliente como producto de salida.”

RECOMENDACIÓN

1) Incluir en las solicitudes de adquisición de infraestructura y de bienes y servicios que se tramiten en lo sucesivo, estudios previos que justifiquen las necesidades planteadas. Es conveniente que en estos documentos, se consideren alternativas de solución con los respectivos requerimientos técnicos (diferentes de los que suministra el proveedor).

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se adjunta la F-459 modificada, vamos a proceder con la gestión interna de aprobación y publicación por parte de Análisis Administrativo.”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó y revisó la elaboración de los documentos: “Infraestructura de TIC.dox”, “F-459 Solicitud de Infraestructura”, el estudio de mercado del proyecto de actualización e integración de la una nueva SAN y de los servidores SUN. Sin embargo, no se determinó los estudios técnicos que justifiquen las adquisiciones que se efectuaron.

RECOMENDACIÓN

2) Comunicar a los funcionarios que correspondan, que las solicitudes de infraestructura de hardware y software que se tramiten para los sistemas de información centralizados, deben ser confeccionadas por el administrador técnico del sistema (según solicitud del usuario) y las correspondientes a los sistemas descentralizados, por el respectivo administrador del sistema. También se debe adjuntar la justificación técnica, contenido presupuestario y evidencia de la coordinación llevada a cabo entre el DI y el Departamento Sistemas de Información. Asimismo, es necesario verificar que cada formulario recibido cumpla los atributos definidos.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó:

“Se adjunta evidencia sobre este comunicado enviado este día 11 de diciembre del 2013, por medio del correo interno sobre “Recomendación AUD-1001-0244-2013, Recomendación G punto 2.”

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de los documentos “Infraestructura de TIC.dox”, correo electrónico del 11-12-13, control de asistencia en actividades de capacitación (F-190) sobre la capacidad de servidores virtuales, se validó que los aspectos solicitados en la recomendación con respecto a los sistemas centralizados fueron atendidos. Sin embargo, no se determinó documentación sobre los aspectos planteados en la recomendación en relación con los sistemas descentralizados.

H) PROBLEMAS E INCIDENTES
OBSERVACIÓN
En el DI no se dispone de una metodología formal para solucionar y administrar los problemas e incidentes relacionados con inversiones de infraestructura para servidores de TIC, que contenga al menos el servicio requerido, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos. Tampoco se observó que exista una definición de los posibles problemas e incidentes que se pueden presentar en relación con estas inversiones, ni un registro formal de las solicitudes planteadas a esta dependencia.
CAUSA
La jefatura del DI el 15-02-13 manifestó que la situación comentada se presenta debido a la confianza, la experiencia que se tiene en estas actividades y por recurso humano insuficiente.
RECOMENDACIÓN
Elaborar un documento que comprenda una metodología para definir y administrar los problemas e incidentes que se puedan presentar en relación con las inversiones de infraestructura para servidores de TIC. Es conveniente que en el documento planteado, entre otros aspectos se incluya el servicio requerido, los atributos del solicitante, la descripción del requerimiento, el funcionario designado para su atención, las fechas de control, el análisis de las causas, las recomendaciones y las acciones correctivas para solucionarlos; así como un registro de las solicitudes atendidas por esta dependencia con el estado actual de las mismas.
RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó: <i>“Se adjunta Documento para definir y administrar los problemas e incidentes en Inversiones de TIC, debemos gestionar su actualización con Análisis Administrativo, esperamos que esté vigente en el primer trimestre del año 2014.”</i>
SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
No fue suministrada documentación que evidencie las acciones llevadas a cabo para atender el aspecto planteado en la recomendación. En los documentos adjuntos a los correos electrónicos del 21-07-14 y del 28-10-14 suministrados por el DI, no se incluye una metodología para definir y administrar los problemas e incidentes que se puedan presentar en relación con las inversiones de infraestructura para servidores de TIC.

...

J) NIVEL DE OPERACION
OBSERVACIÓN
La jefatura del DI el 15-02-13 manifestó que se cuenta con un documento que comprende los procedimientos y responsabilidades para revisar la configuración de servidores, que propicie y controle un adecuado nivel de operación. Sin embargo, no fue suministrada evidencia que respalde esta actividad. Tampoco se determinó la existencia de un registro de las fallas a la que está expuesta la infraestructura de servidores (que entre otros aspectos incluya los servicios afectados, el tiempo sin servicio, los activos de hardware incluidos, la clasificación de las fallas, el análisis de tendencia, el análisis causa-raíz y la resolución e impacto en la disminución del desempeño).
CAUSA
La jefatura del DI el 20-06-13 manifestó lo siguiente: <i>“Tal y como lo comentamos en la pregunta 1, dentro de este proceso de madurez en el Departamento, tenemos que complementar este desarrollo en la arquitectura tecnológica con procedimientos para la administración de la plataforma tecnológica.”</i>
RECOMENDACIÓN
1) Elaborar un documento que comprenda los procedimientos y responsabilidades de los funcionarios encargados de la administración de la infraestructura (revisión de la configuración de servidores), que propicie un adecuado nivel de operación. Una vez concluida esta actividad, es conveniente oficializar dicho documento mediante la aprobación de las instancias pertinentes.
RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR
En la nota DTI-2801-0022 del 23-04-14 se indicó: <i>“Se adjunta parte del proceso que será implementado para cumplir con este punto, Documentos en proceso punto J) Nivel de Operación, se espera resolver en el primer semestre del año 2014.”</i>
SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)
Mediante la revisión de los documentos <i>"Instructivo para creación y modificación de servidores en la nube privada de computo de la CNFL"</i> e <i>"Instructivo para apagado y encendido de equipos de la plataforma de servidores"</i>, se verificó que los aspectos solicitados en la recomendación fueron atendidos. Sin embargo, se determinó que en estos documentos no se incluye todos los procedimientos y responsabilidades de los

funcionarios encargados de la administración de la infraestructura. Asimismo, aún no han sido revisados y aprobados por las instancias correspondientes.

3.3.2 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.3.2.1 Nota: 1001-0296 enviada el 11 de diciembre

ASUNTO: generación de energía eléctrica

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

RESULTADOS OBTENIDOS

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

MONITOREO Y VIGILANCIA

OBSERVACIÓN

En la Sección Apoyo Técnico y Administrativo del Departamento Producción, existe un documento denominado: *"Programa de Monitoreo y Vigilancia de Infraestructura Civil de Plantas Hidroeléctricas"*, el cual fue confeccionado para propiciar la seguridad de las presas, de tal forma que la administración conozca en forma oportuna el estado en que se encuentran esas estructuras. Al respecto, se determinó que no se han cumplido las actividades establecidas para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2012; tampoco se suministró un documento formal que comprenda los inconvenientes que han impedido la ejecución de las mismas.

CAUSA

El funcionario encargado de la ejecución de este programa, el 29-05-2012 manifestó lo siguiente:

"No se ha podido ejecutar lo programado del PMVICPH, debido a que no se cuenta con contenido presupuestario para este año, por lo que se ha enfocado a la ejecución de tareas de monitoreo que no requieran presupuesto".

...

RECOMENDACION

2) Efectuar las acciones requeridas para subsanar la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto. Es conveniente definir el plazo y los funcionarios que serán encargados de llevar a cabo esta actividad.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 7001-0063 del 18-07-14 se indicó:

"...el personal del DECOPORGEN se encuentra en la preparación del presupuesto, así como las necesidades de equipo, materiales y recursos para proceder con los trabajos. Una vez se tenga listo ese informe, será valorado por ésta Dirección para definir los lineamientos a seguir. Por otro lado, indica el Ing. Garro que se estima que el tiempo invertido en este proceso, debido a la naturaleza del daño que presenta esta estructura, no atenta contra su integridad, aunque lo deseable es que se realice este año."

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones requeridas para subsanar la erosión que se observa a la salida del túnel de desvío de la PH El Encanto, continúan sin llevarse a cabo. Al respecto, en correo electrónico del 05-12-14 el funcionario encargado de monitorear la ejecución de esta actividad en el Departamento de Construcción de Proyectos de Generación, manifestó lo siguiente:

"Me permito indicar que originalmente se tenía planificada la ejecución de la reparación de la salida del túnel de desvío para el presente año, sin embargo, no fue posible que se asignara presupuesto complementario para su ejecución. Sin embargo, se realizó un listado de materiales necesarios que pueden ser aprovechados de los materiales sobrantes del PHBI, principalmente acero de refuerzo, laminas para el blindaje. Otra razón por la que no fue posible su ejecución es porque a partir del mes de setiembre, fue necesario movilizar parte del personal técnico previsto para ejecutar este trabajo a la Isla del Coco, para poder garantizar que dicha obra se termine en el mes de diciembre, como estaba programado originalmente. Es importante hacer mención que si bien la parte interna posiblemente ha aumentado su desgaste, esta situación no representa algún riesgo en la integridad de la obra ni afecta la producción de la electricidad de la planta. Es claro que efectivamente se necesita su corrección. En todo caso, la semana entrante se realizará una visita al sitio para volver a evaluar la situación y actualizar el presupuesto y recursos necesarios".

3.3.3 AREA COMERCIAL

3.3.3.1 Nota: 1001-0283 enviada el 01 de diciembre

ASUNTO: gestión de cobro y devoluciones de dinero

DIRIGIDO: Dirección Comercial

RESULTADOS OBTENIDOS
Las 5 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.3.2 Nota: 1001-0304 enviada el 15 de diciembre

ASUNTO: prestación de otros servicios

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

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 mantienen en esa misma condición.

A) CONVENIOS Y CONTRATOS
OBSERVACIÓN
Mediante la revisión de los contratos y convenios por servicios que brinda la CNFL a diferentes instituciones, se determinaron las siguientes situaciones: a) En el título del contrato suscrito con la Municipalidad del Cantón de la Unión para la emisión y distribución de facturas de ese municipio, se anota el nombre de la Municipalidad de San José. Asimismo, no se observó evidencia de que este documento hubiera sido revisado desde la fecha de su firma (15-07-09). Además, no se suministró información que respalde el cumplimiento de lo establecido en la cláusula séptima (asignación y sustitución de personas encargadas de supervisar y evaluar el convenio). b) En el convenio de recaudación suscrito con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), no se observó evidencia de que este documento hubiera sido revisado desde la fecha de su firma (14-12-09). Asimismo, no se suministró documentación que respalde el cumplimiento del párrafo segundo de la cláusula décima tercera (reuniones periódicas de coordinación entre los administradores del convenio).

CAUSA

El jefe de la Sección Control de Pagos, el 24-06-13 manifestó lo siguiente:

“...La persona que se asignó en la orden de inicio fue al señor Luis Fernando Corella Castro y no se han enviado nota comunicando a la Municipalidad su sustitución por motivo de acogerse al Régimen de Invalidez Vejez y Muerte. No puedo indicar el motivo por el cual el comunicado no se ha efectuado mediante nota.

Con respecto a su consulta a la cláusula Décimo Tercera, Administración Contrato, no se han realizado reuniones periódicas y tampoco se cuenta con evidencia documental”.

La jefatura del Departamento Consumidores, el 25-06-13 comunicó lo siguiente:

“Me permito complementar esta información suministrada por Roberto Muñoz, en el sentido que si bien es cierto no hemos programado las reuniones periódicas de seguimiento, sí siempre hemos estado prestos a atender cualquier inquietud o solicitud de información que nos planteen las municipalidades, efectuando reuniones si el caso lo amerita”.

Asimismo, no se determinó la existencia de instrucciones formales giradas por la jefatura de la Dirección Comercial, solicitando la revisión y el cumplimiento de las cláusulas de los contratos y convenios citados en esta observación.

...

RECOMENDACION

2) Girar instrucciones para que los contratos y convenios suscritos con la Municipalidad del Cantón de la Unión y el ICE en relación con la prestación de servicios, se revisen periódicamente. Es necesario determinar la periodicidad con que se debe llevar a cabo esta actividad, así como documentar los resultados obtenidos al respecto. Asimismo, con base en estos resultados, realizar las acciones que correspondan.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 4201-0073 del 01-04-14 se indicó:

“Los términos del nuevo contrato a firmar con las municipalidades han sido revisados y remitidos a la Asesoría Jurídica para su aprobación. Dicha Asesoría ha emitido el aval respectivo indicando que el período para la revisión y renovación de los contratos es de cinco años. En el caso de la Municipalidad de la Unión, se envió un oficio con fecha 22 de octubre del 2013, donde se indica la necesidad de revisar y

suscribir un nuevo contrato entre las partes. Al no haberse recibido respuesta, se ha establecido a lo interno del Departamento de Consumidores como fecha límite el 31 de mayo del 2014 para iniciar, en conjunto con el ente municipal, el proceso de revisión del documento. Con respecto a la revisión del convenio con el ICE, se ha mantenido la comunicación con la administradora del contrato quien ha manifestado que se continua a la espera de la reincorporación de la Señora Laura Castro, jefe respectiva, para poder continuar con dicho proceso”.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que se llevó a cabo la revisión de los contratos y convenios suscritos con la Municipalidad del Cantón de la Unión y el ICE relacionados con la prestación de servicios. No obstante, las acciones definidas para el contrato con la Municipalidad del Cantón de la Unión se encuentran en proceso de aplicación.

RECOMENDACION

3) Girar instrucciones para que los contratos suscritos con otras municipalidades e instituciones, según corresponda, también sean revisados; así como actualizados en los casos que se determine sea necesario.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 4201-0073 del 01-04-14, se indicó:

“A partir de la revisión de los términos del contrato por parte de la Asesoría Jurídica, se han girado instrucciones para solicitar la revisión de los contratos con el resto de las municipalidades a las que se les brinda el servicio de impresión y distribución de avisos de cobro y se ha establecido como fecha límite el 31 de mayo del 2014 para iniciar dicho proceso...”.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se verificó que se definieron las acciones que se llevaran a cabo para revisar y actualizar los contratos suscritos con otras municipalidades e instituciones. Sin embargo, se determinó que estas acciones se encuentran en proceso de aplicación.

3.3.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.3.4.1 Nota: 1001-0295 enviada el 11 de diciembre

ASUNTO: proyectos para grandes consumidores

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

RESULTADOS OBTENIDOS

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

A) INSTRUCTIVOS Y PROCEDIMIENTOS

OBSERVACIÓN

El Área Altos Consumidores cuenta con borradores de instructivos (<i>coordinación interdepartamental para el mantenimiento de transformadores de los clientes de alto consumo, reportes de intranet, uso de metercat, uso de rime</i>) y del procedimiento para el servicio de mediciones a clientes. Sin embargo, esos documentos no se encuentran actualizados, aprobados ni oficializados por las instancias correspondientes.

CAUSA

La jefatura del Departamento Eficiencia Energética, mediante el correo electrónico del 21-10-13 manifestó lo siguiente:

<i>"...Inicialmente se elaboró un procedimiento por cada tipo de medición, pero la recomendación de Análisis Administrativo fue la integración en un solo documento. Los documentos se le presentaron a la DIEE para su respectiva aprobación. Hubo cambio de jefaturas en el DEE por lo que hubo otro proceso de revisión de documentos, incluyendo la revisión, actualización y formalización de la ficha de proceso. Se elaboraron los formularios de registro, los cuales se tuvieron que alinear a los procedimientos en revisión. Pese a que el DEE actualmente tiene tres áreas, no se visualizan de manera independiente y se ha esperado tener completos todos los documentos para tramitarlos. El proceso de aprobación de la nueva ficha de procesos está a cargo de Gestión Estratégica (GE) y la DIEE. Nota: la aprobación de parte de GE y DIEE se hizo efectiva la semana pasada. La ficha de proceso se actualizó debido a una acción preventiva en la cual se solicitó incluir el Programa de Eficiencia Energética. Como meta del DEE tiene previsto para Noviembre y Diciembre, hacer una revisión del Programa de Atención a Clientes de Alto Consumo (CAC) con miras al Plan de Trabajo 2014 para ver qué otros documentos serán necesarios (Procedimientos, instrucciones, etc.). No obstante, se está a la espera de la definición de algunos documentos relacionados con actividades en proceso en SIGEL (carpeta para el registro e identificación de CAC) y SIPROCOM (órdenes de trabajo, fase 3). Asimismo, se está a la espera de que Gestión Estratégica comunique y dirija la incorporación del DEE al SGI, por todo lo que ese proceso conlleva..."</i>
--

RECOMENDACIÓN

Girar instrucciones para que los instructivos y los procedimientos citados en esta observación, sean actualizados en un plazo razonable. Una vez concluida esa labor, es necesario realizar las gestiones que correspondan para que estos documentos sean aprobados y oficializados por las instancias respectivas.

RESPUESTA DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR

En la nota 2700-0163 del 13-08-14 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p>“El Director emitió correo con fecha del 24 de julio 2014 a la Jefatura del Depto. Eficiencia Energética para atender la respuesta del informe de la Auditoria (ver anexo 1). Para lo cual dicha dependencia envió respuesta a través de correo electrónico el 01 de agosto 2014 (ver anexo 2), mediante el cual la jefatura del Departamento de Eficiencia Energética informa las gestiones y coordinaciones realizadas a la fecha para atender esta recomendación las cuales se detallan a continuación:</p> <p>1) El 28 de julio, se remitieron los documentos (procedimientos, instructivos, manuales, fórmulas de control) a la Sección de Análisis Administrativo para su validación de formato previo al envío de la formula F-085 “Solicitud de creación o modificación de documentos en los sistemas de gestión” para cada uno de los documentos*. 2. Se revisó y actualizó nuevamente la Ficha de Proceso del Departamento Eficiencia Energética debido a que se dieron cambios en el indicador del Programa Eficiencia Energética y se realizaron una serie de recalificaciones de los encargados de área y técnicos. 3. Se remitió, el 01 de agosto, la ficha de proceso actualizada a Don Minor Arce Achí como representante del SGI para que le dé el visto bueno debido a que es un requisito de la F-085 “Solicitud de creación o modificación de documentos en los sistemas de gestión” (ver anexo 3).</p> <p>Notas: *Se le consultó a la Jefatura de la Sección de Análisis Administrativo del tiempo aproximado de la gestión de aprobación, sin embargo nos indicaron que no se puede establecer un tiempo estimado, ya que varía dependiendo del contenido y formato de los documentos”.</p>	<p>Dirección Innovación y Eficiencia Energética/ Departamento Eficiencia Energética</p>	<p>28 Noviembre del 2014</p>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que los instructivos y procedimientos citados en esta observación, se encuentran nuevamente en proceso de revisión y actualización. Al respecto, el encargado del Área Atención Clientes de

Alto Consumo en correo electrónico del 05-12-14, manifestó lo siguiente:

- “1. Se remitió a Análisis Administrativo los documentos por usted indicados el 28 de julio pasado con el fin de que esta dependencia realizara una revisión previa de estos documentos antes del envío de la F-085 “Solicitud de creación o modificación de documentos en los sistemas de gestión”.*
- 2. Se realizaron observaciones al documento Servicio de Mediciones a Clientes y se detectó la necesidad de crear un procedimiento que explique cómo manipular, instalar y desinstalar los analizadores de energía.*
- 3. El 24 de setiembre se realizan algunas observaciones a un documento existente y se detecta la necesidad de incorporar en el documento aspectos de seguridad personal.*
- 4. Por lo tanto se coordina con SySO una reunión que se realiza el 08 de octubre y en la cual se establece que personal de SySO realizará algunas visitas con nuestro personal para realizar las recomendaciones pertinentes e incorporarlas al documento.*
- 5. El 17 de octubre se remite un listado de fechas a las cuales SySO puede asistir y se selecciona el 20 de octubre. Sin embargo, ellos indican posteriormente que estarán coordinando la visita para finales de noviembre.*
- 6. Se coordina visita para el 04 de diciembre al Hotel Corobici.*
- 7. Estamos a la espera de los comentarios de SySO para determinar si es necesario realizar más visitas para completar el documento en mención.*
- 8. Adicionalmente se le solicita a Análisis Administrativo, el 05 de diciembre, continuar con la revisión de los otros documentos por usted mencionados, debido al atraso en la revisión del procedimiento indicado en el punto 2”.*

3.3.5 AREA ADMINISTRATIVA

3.3.5.1 Nota: 1001-0287 enviada el 05 de diciembre

ASUNTO: gestión de teletrabajo (atención al cliente)

DIRIGIDO: Departamento de 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, fue atendida.
--

4. OTRAS ACTIVIDADES

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1 ADJUDICACIONES

En atención del punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-07 (artículo 2, inciso a); en el Anexo N° 1 se presenta el informe de las contrataciones superiores a ¢100 millones, que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2014 (dos concursos por un monto total de ¢372,9 millones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por la Sección Proveeduría. Con base en la información a la que tuvo acceso esta AI y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración cumplió lo establecido en la normativa vigente para ese tipo de operaciones.

4.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico 2014-2016 se efectuó el seguimiento a las iniciativas planteadas en los planes de acción de cada Perspectiva. Se continuó con la recopilación de la información para la identificación de los riesgos de los procesos identificados en la Auditoría Interna, para continuar con la etapa de la formulación de cada uno y los planes de acción para atenderlos. Asimismo se capacitó al personal a cargo para el desarrollo de esta actividad.

4.3 PLANIFICACION DEL CAPITAL HUMANO

Se identificaron cuatro planes (plan de atracción, plan de selección, plan de sucesión, plan de inducción) para potenciar las actitudes del capital humano de la AI y contribuir al aseguramiento de la calidad y el proceso de mejora continua de las labores que realiza la AI. Estos documentos, serán revisados en el 2015 para determinar su aplicación respectiva. También, se seleccionaron los temas que se impartirán al nuevo funcionario por medio de la plataforma de cursos virtuales que administra la Sección Capacitación de la CNFL.

4.4 FORMACION DEL CAPITAL HUMANO

El plan de capacitación se desarrolló considerando las restricciones presupuestarias que enfrenta la CNFL. Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de esta dependencia, funcionarios de la AI participaron en 8 eventos de capacitación, tanto profesional, institucional e integral. Entre los temas impartidos puede citarse el Curso sobre Merlink, Congreso ISACA 2014: cobit 5: creación del valor en la gestión de TI, Gobernabilidad de TI, XV Congreso de Auditoría Interna, Congreso Internacional sobre NIIF y NIAS, Cómo manejar conflictos y lidiar con personas difíciles, Auditoría Forense Avanzada, Gestión de Riesgos Corporativos, entre otros.

Se gestionaron los trámites respectivos para cada curso contratado y se monitoreo el cumplimiento del plan aprobado. Además, se administró la base de datos de capacitación y se realizó una investigación de las posibles certificaciones profesionales que podrían considerar los funcionarios de la AI.

4.5 FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

Se desarrollaron reuniones mensuales de comunicación en donde se promovió la colaboración de cada funcionario en el cumplimiento de los objetivos de la AI. Asimismo, se presentó el planeamiento estratégico actualizado y se motivó la estrategia a seguir. También, se realizó por parte de las jefaturas la revisión de la propuesta de los perfiles para los puestos de la AI. Además, se actualizó el plan de comunicación y se determinó llevar a cabo la divulgación de la gestión de la AI en la CNFL. Por otra parte, se participó en las reuniones del equipo de comunicación interna de la CNFL y se inició con la formulación del plan de fortalecimiento de la ética en la AI.

4.6 CRECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

Se revisó la metodología utilizada en los últimos periodos y se plantearon los ajustes necesarios para que este mecanismo contribuya a fortalecer la gestión de esta dependencia. Como parte del análisis efectuado, se recibieron sugerencias de jefaturas y supervisores, las cuales serán tomadas en cuenta para la formulación de la nueva herramienta de evaluación en el año 2015. Asimismo, se propuso una evaluación del desempeño 360° para lo cual se investigará al respecto. También, se identificaron los criterios a utilizar en los planes de carrera individuales y se formuló un formato para cada plan, los cuales deben ser revisados en el año 2015.

4.7 AUTOEVALUACION DE LA CALIDAD

Se realizó el seguimiento de las acciones llevadas a cabo para atender las actividades del plan de mejora que se formuló como resultado de la autoevaluación de calidad efectuada en el primer semestre del año. Para el año 2015, se estarán atendiendo las desviaciones significativas en las actividades planeadas y los indicadores de gestión definidos en los planes de mejora 2014-2016.

4.8 PLAN DE TRABAJO

Se formuló el plan de trabajo del 2015, de conformidad con la metodología definida para esos efectos y la ejecución de las actividades correspondientes.

4.9 ADMINISTRACION DEL PRESUPUESTO

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 de las distintas dependencias, se analizaron las actividades programadas y el presupuesto disponible de la AI, con base en lo cual se plantearon las medidas correspondientes.

Se gestionaron la adquisición de bienes y servicios requeridos para cubrir las necesidades del personal de la AI. Asimismo, se lleva un registro de las compras de bienes y servicios que se efectúan a través de la tarjeta institucional y se presenta un informe mensual con el detalle respectivo al Auditor General.

4.10 GESTION DOCUMENTAL

Como parte del proceso de actualización se inició la preparación de los documentos: Instructivo sobre la custodia y control de la información de la AI, Incorporación de las respuestas recibidas por la Administración y la Política sobre la recepción de Información relacionada con premios, estos documentos se encuentran para revisión y aprobación por parte de la Jefatura.

También se actualizó la base de datos según la revisión efectuada a los documentos oficializados que regulan la labor de la AI. Asimismo, se incorporó en el Sistema de Procesos de Auditoría (GPA) la versión digital de los documentos nuevos o actualizados y se llevó la respectiva comunicación a personal de la AI.

4.11 ACTUALIZACION DE NORMATIVA

En el Módulo Normativa del GPA se incorporó información actualizada relacionada con Gestión Integral de Riesgos y de la Autoevaluación de Control Interno, la cual se utilizó como un insumo para la formulación del plan anual de trabajo de la AI del 2015 y se le comunicó a los funcionarios de la AI para que esta información sea utilizada como de criterios de evaluación durante en la ejecución de los estudios de auditoría.

4.12 SOPORTE TECNICO

Se utilizaron herramientas de diagnóstico para determinar el uso adecuado de los recursos, tanto de procesamiento como de almacenamiento de la información. También se administró el espacio disponible en disco duro para que la base de datos mantenga una apropiada capacidad de crecimiento en el servidor principal y de los respaldos en el servidor de apoyo.

Se administraron las bases de datos del GPA, se crearon nuevos usuarios y se eliminaron o bloquearon los que corresponden a personas que ya no laboran en la AI. También se asignaron los privilegios definidos y se incorporaron en los grupos respectivos. Además, se revisaron los archivos de registro y de auditoría de la base de datos, utilizados para la identificación de errores en el acceso a algún documento para identificar posibles violaciones de seguridad; se aplicaron las plantillas y los agentes para la actualización de la base de datos y se ejecutaron pruebas para garantizar su buen funcionamiento; se crearon vistas y agentes específicos para atender diferentes requerimientos.

Se realizaron los respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales; se crearon los archivos por lotes que ejecutan los respaldos y se programaron las tareas para su ejecución; se efectuaron pruebas de recuperación desde las bases de datos de respaldo.

Se atendieron distintas solicitudes relacionadas con la conversión de archivos recibidos como parte de la evidencia de las revisiones a alguno de los formatos usados por la AI; se atendieron consultas referidas al uso general del GPA, la creación de papeles de trabajo, así como de informes y notas para el auditado; el uso de las herramientas del Office para la creación de papeles de trabajo y se brindó inducción para la creación de papeles de trabajo y marcas digitales.

Se verificó el cumplimiento de la norma ISO 27001 en relación con posibles violaciones de seguridad de la información de la base de datos; se actualizó el inventario de equipo; se brindaron servicios de apoyo para solucionar averías de software y hardware que se presentaron en los recursos tecnológicos de la AI y se coordinaron las acciones necesarias con la Dirección Tecnologías de la Información para la atención de las mismas.

Se realizó un análisis sobre el uso apropiado del ACL. Se aprovecharon los auditorajes que se estaban ejecutando en ese momento y se generaron varias consultas de muestra. EN la conclusión se resaltó la conveniencia del uso de este tipo de herramientas durante la ejecución de los auditorajes.

4.13 SOPORTE ADMINISTRATIVO

Como parte de las labores de apoyo realizadas para atender los asuntos administrativos que se derivan de la ejecución de las actividades propias de la AI, puede citarse la actualización de datos en el GPA, la preparación de solicitudes de suministro de bienes y servicios, trámites de capacitación y otros asuntos de tipo general.

ANEXO N° 1
RESUMEN DE CONCURSOS
ADJUDICADOS EN EL PERIODO
JULIO-DICIEMBRE 2014

Anexo N° 1

Resumen de concursos adjudicados
(Julio - Diciembre 2014)

	Cantidad	Monto (millones de colones)
Setiembre	1	185,2
Noviembre	1	187,7
Total	2	372,9

Nota: se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.

Fuente: información suministrada por la Sección Proveeduría.

SETIEMBRE 2014

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (US\$)	
13-2013	Departamento Obras Civiles	Diseño, suministro de materiales, mano de obra y equipo para Protección flexible contra rocas y flujo superficial de tierra en la Planta Hidroeléctrica Belén	Durman Esquivel-Rodio Swissboring	339.622,24	A
			Maccaferri-Ingeotec	355.000,00	B

Notas:

A) Incumple con requerimientos técnicos relacionados con el plazo de entrega y garantía comercial.

B) Oferta adjudicada el 03-09-14 equivalente a ¢185,2 millones.

NOVIEMBRE 2014

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (US\$)	
06-2014	Dirección de Tecnologías de Información	Hardware y software para la ampliación y actualización de infraestructura de nube privada, referente al centro de datos virtual que incluye: a. 1 c/u unidad de almacenamiento; b. 1 c/u chasis para servidores Blade Cisco y c. 8 c/u servidores Blade Cisco.	Control Electrónico, S.A.	349.055,65	
			Netway, S.A.	348.621,60	A

Nota:

A) Oferta adjudicada el 04-11-14 por US\$344.121,60; equivalentes a ¢187,7 millones. La diferencia de US\$4.500,00 entre el precio total y la suma de los costos unitarios, se debe a que el total ofrecido en números y letras coincidentes en la oferta de renegociación de precios de Netway es por US\$344.121,60; pero la sumatoria de los costos unitarios es de US\$348.621,60. La empresa señala que lo anterior obedece a un error y el monto consignado es firme y definitivo. Además, para no modificar el monto total, Netway asumirá la diferencia.