

Auditoría Interna



INFORME DE LABORES
I SEMESTRE **2022**



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	6
2. ALCANCE	6
3. RESULTADOS	6
3.1 UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS	8
SERVICIO PREVENTIVO	8
SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS	8
SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO.....	8
ESTADO DE LAS DIPOSICIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA ..	8
3.1.1 ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA	11
SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021.....	11
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022.....	16
ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022.....	26
ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN	98
ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....	98
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	100
SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2022.....	121
3.1.2 ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS	123
SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021.....	123
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022	126
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022.....	138
SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN DEL PERÍODO 2022.....	140
SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN DEL PERÍODO 2022.....	141
ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	143
SERVICIO PREVENTIVO	159
3.2 UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN	160

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022	160
SERVICIOS PREVENTIVOS COMUNICADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022	177
SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS	192
ATENCIÓN DE DENUNCIAS	197
GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA	197
1. ACTIVIDADES EJECUTADAS	197
7.1.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA	197
2. ACTIVIDADES EN PROCESOS DE EJECUCIÓN	198
7.1.2. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA	198
7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2022	198
7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA	199
7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA	200
7.1.8 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA	202
7.2.1 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	203
7.2.2 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR.	204
3.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2022	207
3.6 RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	210
3.9 LIMITACIONES Y DESAFÍOS	212
3.10 LOGROS RELEVANTES	214
4. CONCLUSIONES	214
5. RECOMENDACIONES	215
ANEXO No. 1	216
ANEXO No. 2	220
ANEXO No. 3	222
ANEXO No. 4	229

INTRODUCCIÓN

El presente Informe se rinde de conformidad con lo establecido en la normativa vinculante para la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL), según se indica:

En el inciso g) del Artículo 22 Competencias contenido en la Ley General de Control Interno No. 8292 se establece que le atañe a la Auditoría interna,

"Elaborar un informe de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de Contadores Públicos; en los últimos dos casos, cuando sea de su conocimiento, ...".

Asimismo, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAISP) emitidas por la Contraloría General de la República indican lo siguiente:

"...2.1 Administración

El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben establecer, aplicar y evaluar los mecanismos necesarios para la debida planificación, organización, seguimiento y demás labores gerenciales atinentes a la actividad de auditoría interna.

...

2.2.4 Control del plan de trabajo anual

El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben ejercer un control continuo de la ejecución del plan de trabajo anual, en procura de la debida medición de resultados, la detección oportuna de eventuales desviaciones y la adopción de las medidas correctivas pertinentes.

...

2.6 Informes de Desempeño

El auditor interno debe informar al jerarca, de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente:

- a. Gestión ejecutada por la auditoría interna, con indicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual y de los logros relevantes.*
- b. Estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de control y fiscalización competentes.*
- c. Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia.*

...

2.11 Seguimiento de acciones

El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan...".

En los Lineamientos Generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones generales emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría, resolución R-DC-144-2015, del 13-11-2015 se indica:

"...2.5.2. Remitir al jerarca, al 31 de marzo de cada año, un informe anual con corte al 31 de diciembre anterior, del estado de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República, a que se refiere el inciso g) del artículo N° 22 de la Ley General de Control Interno. Dicho

informe lo elaborará con base en la información que la Contraloría General de la República proporcione por los medios pertinentes”.

También, en el inciso c) del artículo 18 Deberes específicos de la persona Auditora Interna contenido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI)¹ se establece como un deber:

“...Presentar al Consejo de Administración informes semestrales de la ejecución del plan de trabajo y, del estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna...”.

Igualmente, en el artículo 41 del citado Reglamento se indica:

“Artículo 41. Programa de seguimiento

La persona Auditora Interna en forma conjunta con las personas responsables de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos, Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y Mejora y Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, mantendrán un programa de seguimiento a las recomendaciones planteadas en los estudios de auditoría ejecutados, con el propósito de asegurarse de su oportuna, adecuada y eficaz atención por parte de la Administración Activa.

*...
Los resultados de la ejecución del programa de seguimiento de recomendaciones deben ser comunicados en los informes semestrales presentados ante el Consejo de Administración...”.*

El presente Informe comunica los principales resultados de la ejecución del Plan de Trabajo Anual del 2022 de la Auditoría Interna durante el primer semestre del 2022, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas para ese período. Asimismo, se hace referencia a los servicios de auditoría comunicados (incluye los aspectos relevantes determinados sobre procesos de control, de dirección y de gestión del riesgo), y en ejecución por cada dependencia de auditoría que integra la estructura de este órgano auditor y asesor; las recomendaciones giradas correspondientes al primer semestre del 2022 y los resultados de los estudios de seguimiento que se realizaron en el período con fecha de corte que se indica en cada informe de cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna. También, se presentan las principales limitaciones para el cumplimiento del Plan.

La Auditoría Interna elaboró y remitió a la Contraloría General de la República, el Plan de Trabajo Anual del 2022, el cual fue enviado el 09-11-2021 para conocimiento del Ente Contralor, mediante el Sistema de Planes de Trabajo para las Auditorías Internas (PAI), implementado por ese Ente con el propósito de agilizar y robustecer las estrategias de fiscalización. De igual forma, para conocimiento y análisis, se remitió dicho Plan al Consejo de Administración el 01-11-2021, mediante oficio 1001-0689-2021 y fue conocido por ese Órgano Colegiado en la Sesión No. 2574 del 30-11-2021.

Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en el segundo párrafo de la norma 2.2.3, contenida en el documento “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” emitidas por la Contraloría General de la República que indica:

“...Las modificaciones al plan de trabajo anual que se requieran durante su ejecución, deben comunicarse oportunamente al jerarca. ...”, mediante oficio 1001-0290-2022 del 20-06-2022, se comunicó al Consejo de Administración la modificación del Plan de Trabajo Anual 2022; el detalle

¹ Publicado La Gaceta No. 34 del 21-02-2022

del servicio de auditoría programado en el Plan que será sustituido en el presente año. Dicho documento fue conocido por el Órgano Colegiado en la Sesión No. 2598 del 18-07-2022.

Cabe indicar que la citada modificación al Plan fue comunicada el 21-06-2022 para conocimiento del ente Contralor, mediante el Sistema de Planes de Trabajo para las Auditorías Internas (PAI).

Por lo tanto, a partir de la modificación citada al Plan de Trabajo Anual del 2022, se presenta este Informe de Labores.

1. OBJETIVOS

- a) Cumplir con lo establecido en el artículo 22 (inciso g) de la Ley General de Control Interno, las normas 2.1 Administración y 2.6 Informes de Desempeño señaladas en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el inciso c. del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- b) Informar al Consejo de Administración de la CNFL sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2022, durante el primer semestre del 2022.
- c) Detallar el estado del cumplimiento de las recomendaciones validadas por esta Auditoría Interna en el primer semestre del 2022 y de las disposiciones de la Contraloría General de la República, éstas últimas cuando sean del conocimiento de esta Auditoría Interna.

2. ALCANCE

Para la elaboración de este Informe se analizó la programación y ejecución de los estudios de auditoría, el Sistema de Gestión Documental de la Auditoría Interna, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPAX) de la Auditoría Interna y otras actividades relacionadas con el Plan de Trabajo Anual del 2022. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación durante el primer semestre del 2022.

3. RESULTADOS

En el presente documento se informa sobre el estado de los 31 **Servicios de Auditoría** programados para el año 2022 detallado por cada una de las dependencias de la Auditoría Interna; se indica cuáles se concluyeron en el primer semestre y de éstos, cuáles se encuentran con informe comunicado a la Administración con la indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas y cuáles se encuentran en proceso de revisión por la jefatura. Asimismo, se señalan los servicios que se encuentran en proceso de ejecución y pendientes de iniciar. Igualmente, se detallan los informes comunicados producto de los resultados de servicios de auditoría concluidos en el período anterior, pero que por sus características requerían validación en el año 2022.

Por otra parte, se informa del estado de **55 Estudios de Seguimiento** programados sobre recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en informes comunicados a la Administración; cuántos se concluyeron en este primer semestre y el detalle del resultado del estado (aplicadas, en proceso y pendientes) de las recomendaciones validadas en el período. Además, se informa de los **Servicios Preventivos** comunicados en el período de este documento que corresponden a situaciones que fueron del conocimiento de esta Auditoría Interna y sobre las cuales, se determinó necesario dar a conocer los resultados a la Administración. También, se informa sobre los **Servicios de Autorización de Libros** brindados en el período, así como la atención de 11 **actividades de Gobernanza** de la auditoría (aseguramiento de la calidad y servicios técnicos de apoyo).

3.1 UNIDAD AUDITORÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y TÉCNICOS

SERVICIO PREVENTIVO

SERVICIO DE AUTORIZACIÓN DE LIBROS

En el Artículo 22 Competencias, punto e) de la Ley General de Control Interno No. 8292 se indica:

"...e) Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno."

Asimismo, en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, se establece:

"...

1.1.4 Servicios de la auditoría interna. Los servicios que presta la auditoría interna se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos.

...Los servicios preventivos incluyen la asesoría, la advertencia y la autorización de libros.

...

Anexo 1: Glosario

Servicio de autorización de libros: Es una obligación asignada de manera específica a la auditoría interna, que consiste en el acto de otorgar la razón de apertura de los libros de contabilidad y de actas que deban llevarse en la institución respectiva. Así también, aquellos otros libros que a criterio de la auditoría interna deban cumplir con este requisito..."

Al respecto, se procedió con el cierre de los libros de actas del Consejo de Administración No. 47, 48, 49, y 50, así como la apertura de los libros No. 48, 49, 50 y 51; este servicio se brindó a través de la gestión realizada en coordinación con la Secretaría del Consejo de Administración.

SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

No aplicó generar seguimientos de servicios preventivos por parte de la Unidad.

ESTADO DE LAS DIPOSICIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

La Auditoría Interna procedió a consultar el "Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones" de la CGR y determinó que del Informe DFOE- AE-IF-00012-2019, "Auditoría financiera en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.", al 30-06-2022, se reportan en dicho Sistema que las ocho disposiciones emitidas por dicho Órgano Contralor se encuentran atendidas. Cabe indicar que mediante oficio 1001-0085-2022 del 21-02-2022, se comunicó al Consejo de Administración el estado reportado por la Contraloría General de la República a diciembre 2021.

Tabla No. 1
Estado de las Disposiciones Emitidas por la Contraloría General de la República en el
documento Auditoría Financiera a la CNFL (DFOE-AE-IF-00012-2019)
AI 30-06-2022

No.	DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Estado
4.5	Revisar y ajustar el procedimiento para el cálculo de la pérdida crediticia esperada de la Compañía, de forma que resulte congruente con lo señalado en la NIIF 9 Instrumentos Financieros. Remitir a la Contraloría General certificación en la cual conste el ajuste al procedimiento, a más tardar el 30 de setiembre de 2020. Ver párrafos del 2.8 al 2.16 de este informe.	Atendida
4.4	Revisar y ajustar la directriz para la declaratoria de incobrables de la CNFL, de forma que resulte congruente con el artículo 984 del Código de Comercio; el voto de la Sala Primera n.º 239-2C de marzo de 2018 y el oficio emitido por la Empresa Gestión Cobro Grupo ICE, S.A., n.º 0900-148-2018 del 02 de noviembre de 2018. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste el ajuste a la directriz, a más tardar el 31 de marzo de 2020. Ver párrafos del 2.1 al 2.7 de este informe.	Atendida
4.6	Ajustar el saldo de la cuenta n.º 263537 para que resulte congruente con las NIIF. Remitir a la Contraloría General certificación que acredite el ajuste contable respectivo, a más tardar el 31 de marzo de 2020. Ver párrafos del 2.22 al 2.24 de este informe.	Atendida
4.7	Establecer e implementar un mecanismo para la gestión de cobro de las cuentas 18151075 Servicios liquidados a favor de CNFL, 1815253020 Daños a instalaciones eléctricas y 18151020 Transacciones comerciales por cobrar, que indique fechas y responsables para su cumplimiento. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 30 de abril de 2020 una certificación en la cual conste el establecimiento del mecanismo de gestión de cobro; así como un informe de avance de la implementación a más tardar el 31 de julio de 2020. Ver párrafos del 2.1 al 2.7 de este informe.	Atendida
4.9	Emitir un procedimiento para efectuar la devolución de saldos generados por la prestación del servicio de electricidad en favor de los abonados. Remitir a la Contraloría General certificación en la que conste la emisión del procedimiento señalado, a más tardar el 31 de agosto de 2020. Ver párrafos del 2.17 al 2.21 de este informe.	Atendida
4.10	Efectuar un análisis de los depósitos en garantía con saldo cero y ejecutar las acciones pertinentes con el fin de actualizar los respectivos montos. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste el análisis y actualización de montos, a más tardar el 31 de julio de 2020. Ver párrafo 2.25 de este informe.	Atendida

Fuente: Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones, Contraloría General de la República

No.	DISPOSICIONES DIRIGIDAS A LA DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN	Estado
4.8²	Depurar la cuenta n.º 263009 Transacciones comerciales por pagar que considere: a) análisis de los saldos que están prescritos de conformidad con el artículo 984 del Código de Comercio, b) análisis de aquellos casos cuyo estado refiere a que está liquidado, con el fin de reclasificar los saldos a las cuentas de servicios liquidados cuando corresponda. Remitir a la Contraloría General una certificación en la que consten la depuración de la cuenta, a más tardar el 31 de agosto de 2020. Ver párrafos del 2.17 al 2.21 de este informe.	Atendida

² Mediante oficio DFOE-SEM-0361 (04718) del 21-03-2022, el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la CGR comunicó a la Administración el cierre de la disposición y se le recuerda la responsabilidad que le compete, de velar porque se continúen cumpliendo las acciones ejecutadas para corregir los hechos determinados y tomar las acciones adicionales que se requieran en un futuro para que no se repitan las situaciones que motivaron la disposición objeto de cierre.

4.11	Efectuar las gestiones correspondientes en el sistema comercial, con el fin de que el cálculo de los intereses se ejecute sobre el monto del depósito en garantía, sin considerar los intereses de períodos anteriores, de conformidad con la norma Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual consten las gestiones efectuadas para ajustar el sistema, a más tardar el 30 de octubre de 2020; y una certificación en la cual conste el cumplimiento de la norma de cita en el cálculo de los intereses, a más tardar el 31 de agosto de 2021. Ver párrafos del 2.26 al 2.29 de este informe.	Atendida
-------------	--	-----------------

Fuente: Sistema de seguimiento de disposiciones y recomendaciones, Contraloría General de la República

3.1.1 ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA

SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.1 Remuneraciones

Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: Remuneraciones. Alcance: Remuneraciones básicas; Remuneraciones eventuales.

Nota 1001-0356-2022 enviada el 21 de julio de 2022

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las remuneraciones eventuales y básicas específicamente el disfrute de vacaciones, recargo de funciones y dedicación exclusiva, la validez de los controles internos vigentes utilizados para su registro y el cumplimiento de la normativa que regula estos pagos, así como la verificación de disponibilidad de recursos presupuestarios para su reconocimiento.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.4 1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad.

Código de Trabajo. Ley No. 2 del 26 de agosto de 1943. Incluye las modificaciones de la Ley No. 9343 "Reforma Procesal Laboral", artículos 155, 156 y 159.

Convención Colectiva de Trabajo, CNFL-SITET del 30 de agosto de 1995; artículo 80.

Manual para la aplicación de normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones; ítem 5 Prohibición para acumular las vacaciones (ver Base legal y Aplicación en la CNFL).

Procedimiento Elaboración de Acciones de personal por recargo de funciones, emitido el 11 de julio de 2003, aprobado por la Unidad Talento Humano, *anexo 2 Políticas sobre recargo de funciones, artículos 1 y 9.*

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Tomar las acciones que correspondan, para que las jefaturas realicen la programación y control de las vacaciones, acordes con la normativa interna y externa que regula esta actividad. Se solicita documentar este proceso y establecer el respectivo seguimiento para normalizar esta situación, en un plazo razonable.

(gestión del riesgo)

2) Analizar si existen más casos como los citados en esta observación. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones que correspondan. Se solicita documentar esta labor.

(proceso de control)

3) Comunicar a las respectivas jefaturas de los casos detallados en esta observación, su responsabilidad de cumplir con la normativa vigente que regula esta actividad.

Nota 1001-0329-2022 enviada el 07 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1 A partir del pronunciamiento de la PGR C-314-2019 del 24 de octubre del 2019, no se determinó en la Intranet³ de la CNFL regulaciones aprobadas por el Consejo de Administración, dada la competencia que le otorga la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones. No. 8660, en el artículo 32. Estatuto de personal, que normen beneficios laborales (Remuneraciones) que se detallan a continuación:

- a) Reconocimiento de anualidades a funcionarios de nuevo ingreso que han laborado en otras Entidades del Sector Público o reingreso a la CNFL.
- b) Pago de dedicaciones exclusivas considerando la estabilidad financiera de la empresa y sin comprometer la prestación de los servicios públicos que brinda en términos de calidad y precio así indicado por la PGR. Considérese lo que se establece la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.
- c) Recargo de funciones a jefatura⁴. Cabe indicar que se determinó la existencia de pagos por este concepto para cubrir puestos de menor rango por espacios de tres meses y, adicionalmente, renovables de forma consecutiva.

D.2 Se determinó en la Intranet de la CNFL un documento denominado "*Procedimiento: Trámite de solicitudes de movimientos de personal por concepto de dedicación exclusiva, disponibilidad, guardia técnica, zonaje y prohibición*" del 26 de agosto de 2010 aprobado por el entonces director de Recursos Humanos.

Nota: En dicho documento se hace referencia a que si el movimiento de personal (F-164) es dedicación exclusiva se indica: "... revisa las normas (decreto N° 23669-H) para la aplicación de la misma para las Instituciones y Empresas Públicas, cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria" y cita nombres de dependencias que no corresponden a la estructura organizacional actual de la CNFL.

D.3 Se determinó en la Intranet de la CNFL un documento denominado "*Políticas de ascensos temporales y recargo de funciones (artículos 1 al 10)*" del 01 de enero de 2014. Sobre el particular, se solicitó al Proceso Análisis Administrativo el documento referido en la Intranet y no

³ Sitio donde se publican los documentos vigentes de la CNFL.

⁴ Corresponde a un 25% del salario base 48hrs del puesto en recargo.

fue suministrado, porque no pudieron localizarlo. Al respecto, en correo electrónico del 06 de julio de 2022, manifestaron que "... la política vigente al día de hoy es la que corresponde al anexo del "Procedimiento elaboración de acciones de personal por recargo de funciones", la cual fue aprobada en su oportunidad por la anterior Dirección de Recursos Humanos.

D.4 No consta en las Órdenes del día de las Sesiones del Consejo de Administración (CA) de agosto 2008 a diciembre 2021 temas asociados con: a) Recargo de Funciones, b) Dedicación Exclusiva y c) Reconocimiento de Antigüedades.

Cabe señalar que en algunas sesiones del CA como las números 2369, 2392 y 2530, se comentó sobre medidas asociadas con el Pacto Social 2014, la contención del gasto, así como acciones remediales de dedicación exclusiva, ascensos, carrera profesional y antigüedad de forma lineal.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en las situaciones determinadas en este oficio, la normativa aplicable y la observancia de requisitos para la validez de beneficios laborales derivados del propio orden constitucional en sus relaciones de empleo, en resguardo de los fondos públicos, como de la estabilidad financiera de la empresa y sin comprometer la prestación de los servicios públicos que brinda en términos de calidad y precio; se previene al Consejo de Administración sobre lo siguiente:

(proceso de dirección)

F.1 Asegurarse la existencia de políticas o normas, autorizadas por la instancia competente, que regulen las condiciones laborales, relacionadas con el reconocimiento de anualidades a funcionarios que reingresa a la empresa y los que proceden de otras Entidades del Sector Público.

(proceso de dirección)

F.2 Asegurarse que las regulaciones asociadas con los pagos de dedicación exclusiva reconocidos a los profesionales de la CNFL se establezcan acorde con la estabilidad financiera de la CNFL e interés público.

(proceso de dirección)

F.3 Asegurarse que la normativa asociada con los recargos de funciones sea aplicada acorde con lo que establecen las regulaciones vinculantes para la CNFL, incluyendo los criterios emitidos por la Contraloría General de la República para las entidades del Sector Público, sujetas a su fiscalización.

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios

Proceso: Gestionar la Cadena de Abastecimiento. Subproceso: Contratación bienes y servicios. Alcance: Procedimientos de contratación seleccionados, período 2019-2021.

Nota 1001-0372-2022 enviada el 01 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la validación de estudios de mercado, elementos de control, evaluación de ofertas, estudios de recomendación de adjudicación, subsanación en procedimientos de contratación, cumplimiento del artículo 48 del Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE, aplicación de multas, finiquito, cumplimiento de requerimientos técnicos de los bienes recibidos y de cláusulas contractuales de las contrataciones de bienes y servicios que se tramitan en la CNFL.

Ley General de Control Interno No.8292, Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno; Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, incisos a) y b); Artículo 15.-Actividades de control, inciso iii; Artículo 16.-Sistemas de información, inciso a); Artículo 17.-Seguimiento del sistema de control interno, inciso a).

Ley No. 9395 Transparencia de las contrataciones administrativas por medio de la reforma del artículo 40 y de la adición del artículo 40 bis a la ley No.7494, Contratación Administrativa.

Decreto No.41438-H Reglamento para la utilización del sistema integrado de compras públicas "SICOP".

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c; 2.2 Compromiso superior; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.6.1 Confiabilidad.

Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad (Reglamento), Artículo 10. Son funciones de la Proveduría, incisos 3), 10), 11), 20), 21), 27); Artículo 13. Coordinadores de Contratación Administrativa, incisos 4), 8), 10), 11); Artículo 14. Administradores de Contrato, incisos 1), 2), 3), 4) 6), 7), 10), 11), 13), 14), 18); Artículos 32. Medio, moneda y forma de pago; Artículo 34. Ejecución de Garantías, inciso 2); Artículo 71. Aprobación Interna; Artículo 72. Refrendo Contralor; Artículo 75. Prórroga del Plazo; Artículo 76. Prórrogas del Contrato; Artículo 78. Recepción Provisional; Artículo 79. Recepción Definitiva y Artículo 87. Formalización de finiquito.

Política de Transparencia y Acceso de la Información Pública del Grupo ICE.

Reglamento de Gestión Documental, Artículo 36, incisos a) y j).

Ficha de proceso Gestionar las adquisiciones de bienes y servicios, Registros especiales, Expediente de concurso de adquisición y Expediente de contrataciones de escasa cuantía (importación y nacionales).

Procedimiento Adquisición y Control de Llantas, con fecha del 30-09-2015.

Procedimiento Adquisición de bienes y servicios por solicitud de compra rápida, con fecha del 09-09-2021.

Circular 3250-1260-2018 del 31-10-2018.

Cartel procedimiento 2020PP-000374 "Servicio de suministro de mano de obra para la reparación, mantenimiento, reubicación y desinstalación de cableado de fibra óptica" ítems: 32. ESTUDIO Y ADJUDICACION, 33. SISTEMA DE VALORACIÓN Y COMPARACIÓN.

Cartel procedimiento 2021PP-000400 "Servicio de instalación de cable de fibra óptica y elaboración de empalme de fusión" ítems: 31. ESTUDIO Y ADJUDICACION, 32. SISTEMA DE VALORACIÓN Y COMPARACIÓN.

RECOMENDACIONES

Efectuar las gestiones que correspondan, para que se observe lo indicado en la norma 4.5 Supervisión; de tal forma que se cumpla con lo establecido en la normativa que regula los procedimientos de contratación de bienes y servicios y, en el futuro, se eviten las situaciones señaladas en las condiciones, para lo cual se requiere implementar lo siguiente:

(gestión del riesgo)

1) Cumplir e incorporar en el expediente la información generada en todas las etapas de la Contratación (incluyendo informe de cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas en el cartel sobre el material o servicio recibido, informe de avance de la ejecución del contrato dirigido a la jefatura inmediata del AC, refrendo interno, cumplimiento periódico de las obligaciones obrero-patronales durante la ejecución contractual, informe final suscrito por parte del AC, entre otros).

(proceso de control)

2) Establecer mecanismos de control efectivos que garanticen el cumplimiento de lo establecido en el oficio 3250-0272-2021 del 16-07-2021 "Aplicación del artículo 31 Audiencia de descuentos del Reglamento para los procesos de contratación de las empresas de grupo ICE". En los casos en que no se aplique la audiencia de descuentos, justificarlo documentalmente.

(proceso de control)

3) Establecer las acciones que correspondan para que los costos utilizados en la razonabilidad de precios estén actualizados y acordes con los del mercado al momento de realizar el procedimiento de contratación asociado.

(gestión del riesgo)

4) Establecer las acciones que correspondan para que, en caso de que no sea proveedor único, los requisitos y especificaciones técnicas del cartel no señalen expresamente marcas, promoviendo con ello el principio de libre concurrencia e igualdad.

(proceso de control)

5) Establecer mecanismos de control para que la Unidad Proveeduría Empresarial, como instancia rectora, colabore con las dependencias solicitantes en señalar los elementos mínimos que se deben considerar para la conformación del expediente de las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por solicitud de compra rápida.

(gestión del riesgo)

6) Definir y documentar las acciones que corresponda para que, en futuras contrataciones, la etapa de análisis de ofertas se realice según los términos que se establezcan en el cartel y la normativa vinculante.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA

ÁREA GESTIONAR ESTADOS FINANCIEROS

1. 3.2.1 ESTUDIO: Ventas de energía

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Alcance: Energía vendida (Residencial, Comercial, Industrial); Demanda vendida (Comercial, Industrial).

Nota 1001-0289-2022 enviada el 20 de junio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables de la cuenta Ventas de energía, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 2.5.2 Autorización y aprobación, 3.1 Valoración del riesgo; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso b.; 4.5.1 Supervisión constante, 4.5.2 Gestión de proyectos, inciso c. y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Normas internacionales de contabilidad: N°1 (Presentación de estados financieros), N°8 (Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores) y N°15 (Ingreso de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes).

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, versión 08.

Plan operativo empresarial (P.O.E.), Presupuesto, períodos 2021 y 2022.

Plan financiero CNFL, períodos 2021 y 2022.

Manual de políticas y bases de medición contables, del 25 de mayo de 2021.

Política general para la aplicación del sistema de control Interno del 07 de julio de 2015.

Procedimiento actualización de tarifas eléctricas en SIPROCOM del 25 de noviembre de 2021.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que la Dirección Comercialización disponga de una ficha de proceso para las ventas de energía. Se solicita documentar esta labor.

(proceso de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar ante las instancias correspondientes, el documento actualizado ficha de proceso para las ventas de energía, según aspecto solicitado en la recomendación 1).

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos empresariales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

ÁREA GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE/ EVALUAR EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL Y ADMINISTRAR LA MEJORA CONTINUA

1. 3.4.3 Gestión tarifaria

Proceso: Administrar gestión tarifaria del servicio de electricidad; Subproceso: Gestión Tarifaria; Alcance: Gestión tarifaria.

Nota 1001-0323-2022 enviada el 01 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Estrategia Empresarial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión tarifaria y actividades afines que ejecutan las dependencias relacionadas, así como la percepción del proceso por parte del personal involucrado en la gestión tarifaria, con el fin de valorarlos y analizarlos para determinar oportunidades de mejora y una evaluación del sistema de control interno asociado, con el fin de determinar la eficiencia de procedimientos y controles.

Ley N°7593 Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Artículo 6.- Obligaciones de la Autoridad Reguladora, inciso c).

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.2 Objetivos del SCI, inciso b., c. y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso b.; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.1 Sistemas de información y 5.6 Calidad de la información.

Resolución RRG-6570-2007, Establece requisitos de admisibilidad para toda petición tarifaria que se presente en la Autoridad Reguladora.

Resolución RE-0050-IE-2020, Requerimientos de información en materia de inversiones para empresas públicas, municipales y cooperativas de Electrificación rural que prestan el servicio público de suministro de energía eléctrica en las etapas de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización.

Resolución RE-032-IE-2019, Actualización de la RIE-131-2015 del 18 de noviembre de 2015 para la Simplificación de Requerimientos de Información Financiero contable para las Empresas Públicas, Municipales y Cooperativas de Electrificación Rural que Prestan Servicios de Suministro de Electricidad con Contabilidad Regulatoria.

Resolución RJD-141-2015 y RJD-139-2015, Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de distribución de energía eléctrica brindado por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural y Metodología tarifaria ordinaria para el servicio de generación de energía eléctrica brindado por operadores públicos y cooperativas de electrificación rural.

Política General para la Aplicación del Sistema de Control Interno, Ítem 3.

Normas para la emisión, revisión e implementación de directrices, reglamentos, normas, manuales, procedimientos, instructivos y fórmulas. Capítulo 3 Responsabilidades, Artículo 8. Aprobado por la Gerencia General el 01-10-2007.

Manual para la elaboración y gestión de documentos normativos Punto 8.2 Procedimientos e Instructivos de Trabajo. Aprobado por la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio el 16-07-2020.

RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

1) Tomar las acciones que correspondan para que la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, en su calidad de dependencia rectora y en coordinación con las diferentes dependencias de la CNFL según les corresponda, disponga de un documento que describa los pasos que deben seguir los funcionarios del Área Tarifas y de las dependencias involucradas en la preparación de la información del estudio tarifario ordinario y liquidación. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(proceso de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar ante las instancias correspondientes, el documento elaborado, según aspecto solicitado en la recomendación 1).

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos empresariales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

(gestión del riesgo)

3) Tomar las acciones que correspondan para que la información requerida por la ARESEP se presente en forma y contenido, libre de errores u omisiones, para minimizar

el riesgo de atrasos en la aprobación tarifaria. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(gestión del riesgo)

4) Aplicar las acciones que correspondan para que la información interna relacionada con la atención de los requerimientos este actualizada de acuerdo con las metodologías y resoluciones vigentes emitidas por la ARESEP. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(gestión del riesgo)

5) Tomar las acciones que correspondan para que la ficha de registro "Infor Plan Adiciones" este actualizada según los requerimientos de información de la ARESEP respecto a las inversiones, así mismo, que se definan las dependencias responsables. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(gestión del riesgo)

6) Tomar las acciones que correspondan para que la ficha de registro "Liq Gastos Dist" y ficha de registro "Liq Gastos Gen" estén actualizados según los requerimientos de información de la ARESEP. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(proceso de control)

7) Considerando que la revisión consistió en una muestra de formularios del proceso de liquidación y formulación, aplicar las acciones que corresponda para que las restantes fichas de registro se encuentren actualizadas y se establezca un mecanismo de control para una revisión periódica de las mismas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(proceso de control)

8) Tomar las acciones que correspondan para que los cambios realizados por el Área Tarifas a la información suministrada por las Direcciones sean evidenciados. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(proceso de control)

9) Tomar las acciones que correspondan para que la Unidad de Tarifas y Normativa Regulatoria disponga de un mecanismo que le permita identificar oportunidades de mejora en el proceso de gestión tarifaria, de tal manera que minimice el riesgo de presentación tardía de requerimientos de información ante el ente regulador. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(gestión del riesgo)

10) Con base en lo indicado en la observación y a la normativa aplicable, es conveniente se analice los aspectos señalados y las sugerencias manifestadas por personas trabajadoras que se citan en la encuesta de percepción, de tal forma que se contribuya en el fortalecimiento de la formulación de estudios tarifarios. Con base en los resultados, tomar las acciones que corresponda y documentar lo actuado.

(proceso de control)

11) Tomar las acciones que correspondan para que el Área Tarifas establezca un seguimiento a la implementación de las oportunidades de mejora comunicadas a las dependencias. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

(proceso de control)

12) Tomar las acciones que correspondan para que el Área Tarifas disponga de los planes de tratamiento elaborados por las dependencias responsables de la implementación de las oportunidades de mejora, producto de las resoluciones tarifarias de la ARESEP, mismos que deben contener los responsables y las fechas de ejecución. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que se consideren necesarias.

ÁREA GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

1. 6.1.7 Gestión del desempeño del Recurso Humano

Actividad: Evaluación del desempeño. Alcance: Proceso Evaluación del Desempeño.

Nota 1001-0322-2022 enviada el 01 de julio de 2022

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la Gestión del Desempeño del Talento Humano 2020 y 2021 en aspectos tales como, el cumplimiento de la formalización y lineamientos para los planes desempeño 2021.

El Reglamento para la gestión del desempeño y Procedimiento aplicación de la evaluación del desempeño, así como los informes que emite el Proceso Evaluación del Desempeño.

Comunicación a los funcionarios que obtuvieron un resultado bajo de desempeño y presentación en el plazo establecido del análisis de causas y planes de acción para mejorar la nota obtenida.

La verificación de los formularios F-039 Metas de desempeño y el cumplimiento de los aspectos indicados en los Capítulos II y III del Reglamento para la gestión del desempeño.

La realización de talleres de capacitación a los funcionarios relacionados con la evaluación de desempeño por parte del Proceso Evaluación del Desempeño.

Requisitos del Manual de Cargos 2004, Manual de clases de puestos 2018 y el Manual de clases de puestos transitorio 2018 vigentes a la fecha.

La concordancia del Manual de atinencias 2017 con respecto a los requisitos académicos que se indican para cada puesto en el Manual de clases de puestos y verificación del módulo de consulta del proceso de evaluación del desempeño ubicado en el sistema SIRH.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Tomar las acciones que correspondan, para que la coordinadora y los funcionarios designados del PED, aseguren que los formularios F-039 (Metas de desempeño) contenga todos los requisitos solicitados en la normativa vigente. Es necesario documentar las medidas tomadas.

(proceso de control)

2) Aplicar las acciones que correspondan, para que las jefaturas superiores de los funcionarios evaluados en las distintas dependencias aprueben el formulario F-039 (Metas de desempeño), directamente en dicho documento.

(proceso de control)

3) Tomar las acciones que correspondan para que la coordinadora del PED evidencie la labor realizada en forma oportuna, en los casos de incumplimiento en la presentación de los análisis de causas y planes de acción.

(proceso de control)

4) Aplicar las acciones que correspondan, para que la coordinadora del PED atienda lo establecido en el artículo 31 del Reglamento para la Gestión del Desempeño. Es necesario documentar las medidas tomadas.

(proceso de control)

5) Tomar las acciones que correspondan, para que el Administrador del sistema SIRH gestione y le dé seguimiento al acceso del módulo de consulta del Proceso Evaluación del Desempeño en el sistema SIRH, para que los usuarios accedan a la información correspondiente a modo de consulta. Es necesario documentar las medidas tomadas.

(proceso de dirección)

6) Tomar las acciones que correspondan para asegurarse que el CA sea quien autorice las clases de puestos que se empleen en la CNFL, de tal forma que se cumpla con la normativa establecida en cuanto las aprobaciones por parte de la autoridad competente.

Nota 1001-0229-2022 enviada el 04 de mayo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1 MANUAL DE ESPECIALIDADES

En correo electrónico del 27 de abril de 2022, el Coordinador del Proceso Clasificación y Valoración le manifestó al profesional de auditoría encargado del estudio lo siguiente:

"...Sobre la elaboración del manual de especialidades; se actualizó durante el año 2021; con base en el análisis de la información remitida por los Colegios Profesionales respectivos; posteriormente, se revisó y finalizó en marzo 2022. Este Manual se encuentra en el proceso de ser enviado para la revisión por parte de las jefaturas respectivas.

Sobre el catálogo de especialidades por dependencia, la información se estará recopilando como se detalla a continuación (adjunto cronograma del mes de mayo a diciembre 2022), es

importante destacar que el mismo fue reprogramado ya que se requería contar con la aprobación por parte de la UTH para iniciar con dicha actividad, se tiene programado para este proyecto 24 meses originalmente iniciando en Enero del 2022, sin embargo, por lo expuesto anteriormente, se iniciará en mayo del presente año, finalizando aproximadamente en este mismo mes del 2024.

Con respecto a la consulta de cómo se determina las especialidades a cada dependencia, es importante mencionar que se aplica un instrumento para catálogo de especialidades, el cual es completado por la jefatura respectiva y validado por los analistas del Proceso Clasificación y Valoración...”.

D.2 ACUERDO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La Secretaría del Consejo de Administración, en la nota 2020-0104-2022 del 29 de abril de 2022, le informó a la Gerencia General y a la Auditoría Interna, el acuerdo tomado por el Consejo de Administración mediante "... capítulo I, artículo 2 del acta de la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2589, celebrada el jueves 28 de abril de 2022, que textualmente dice:

I. Dar por recibido y conocido el documento denominado "*Informe Atención de acuerdo del Consejo de Administración en relación con la Propuesta de Alineamiento Organizacional*" que contiene las respuestas a cada uno de los aspectos solicitados en el oficio N° 2020-0072-2022, por parte del Consejo de Administración mediante acuerdo de Sesión Ordinaria Virtual No. 2585, celebrada el 28 de marzo de 2022.

II. Aprobar el documento denominado "*Propuesta de Alineamiento Organizacional*" con los ajustes propuestos a la estructura organizativa de la CNFL, según se resumen a continuación:

...

III. Se instruye a la Gerencia General para que lleve a cabo los procesos de selección, reclutamiento y nombramiento correspondientes para la designación del personal que asumirá las jefaturas de las dependencias de la CNFL, sin perjuicio de las facultades y excepciones establecidas en la convención colectiva, de acuerdo con el principio de idoneidad que se debe de observar en el sector público.

...

V. Se autoriza a la Gerencia General, para que realice la revisión detallada de las funciones de las dependencias que han sido trasladadas a cada Dirección, con el propósito de que realice los ajustes y nombramientos que se requieran para la adecuada ejecución de la propuesta de organización, durante el período de implementación, el cual se establece en seis meses a partir de la comunicación del acuerdo.

...

VII. Instruir a la Gerencia General para que se realicen los movimientos de personal correspondientes, con base en el acuerdo tomado por este cuerpo colegiado...”.

D.3 CATÁLOGO DE ESPECIALIDADES ATINENTES

No se determinó en el sitio "*Documentos vigentes*" de la intranet de la CNFL, medio oficial dispuesto para que personal de la CNFL pueda acceder a ese tipo de documentación de la Administración, un documento formal que detalle del catálogo de especialidades requeridas por dependencia, según la estructura organizacional de la CNFL.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Gerencia General lo siguiente:

(proceso de control)

F.1) Garantizar se cuente con un documento oficial, debidamente aprobado por la instancia competente, que contenga las especialidades y educación requeridas por dependencia, según la estructura organizacional de la CNFL y que deben cumplir las personas funcionarias designadas en cada dependencia, según les corresponda.

(proceso de dirección)

F.2) Asegurarse que en el nombramiento de cada una de las personas funcionarias designadas para los puestos de jefatura de las dependencias, que se derivan del Alineamiento Organizacional de la CNFL, cuenten con la especialidad y educación requerida para esa dependencia.

2. 6.1.5 Declaraciones Juradas de Bienes

Proceso: Dotar y desarrollar el recurso humano competente. Alcance: Declaraciones juradas.

Nota 1001-0369-2022 enviada el 01 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Se revisó el proceso relacionado con la declaración jurada de bienes, para corroborar que se cumple o no con la normativa técnica que regula esa actividad para las declaraciones del año 2022.

Ley General de Control Interno No. 8292, artículos 10, 13, 14, 18 y 19.

Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422, artículo 28.

Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, artículos 54, 62 y 78.

Normas de Control Interno para el Sector Público No. R-CO-9-2009, Normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control; 3.1 Valoración de riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI); 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso b) 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.4.2 Formularios uniformes; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión; 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad, 5.6.3 Utilidad constante.

RECOMENDACIONES

(valoración del riesgo)

1) Tomar las acciones que correspondan para que la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano identifique y ajuste la matriz de riesgos tomando en cuenta la actividad de Declaración jurada de bienes y su posible plan de tratamiento. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar y documentar las acciones que consideren necesarias.

(proceso de control)

2) Tomar las acciones que correspondan para que la Unidad Cultura y Gestión de Talento Humano incorpore la actividad de la Declaración jurada de bienes, en el informe de rendición de cuentas e identifique los indicadores que correspondan.

(proceso de control)

3) Tomar las acciones que correspondan para que la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano disponga de forma permanente de la información de los Administradores de Contrato registrados en la Unidad Proveduría Empresarial, que cumplan con el perfil establecido para efectuar la declaración jurada de bienes según la normativa vinculante. Es conveniente documentar las medidas tomadas.

(proceso de control)

4) Con base a los resultados obtenidos en la aplicación de la recomendación 1) gestionar ante la CGR la inclusión en la declaración jurada de bienes de los funcionarios que correspondan, según la normativa vigente.

(proceso de control)

5) Analizar y documentar los casos de los Administradores de Contrato detallados en el Anexo No.1 de este informe y con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

6) Aplicar las acciones que correspondan para que la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano disponga de un documento regulatorio que contemple las actividades, registros y controles relacionadas con la Declaración jurada de bienes, así como las indicadas en este informe.

(proceso de control)

7) Aprobar, oficializar e implementar el documento, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos empresariales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

3. 3.4.4 Gestión de Obligaciones Patronales

Proceso: Remunerar al recurso humano, Alcance: Remuneraciones eventuales, Vacaciones

Nota: Corresponde a un servicio de auditoría que se comunicó a la Administración, generado del estudio de seguimiento a las recomendaciones (programado para el año 2022) relacionadas con el informe 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales. El oficio 1001-0370-2022 tiene como referencia el número 3.4.3 siendo lo correcto 3.4.4.

Nota 1001-0370-2022 enviada el 01 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Aspectos relacionados con la programación y el control de las vacaciones y la acumulación de más de un periodo, sin contar con la debida justificación en los términos legales aplicables.

El "Manual para la aplicación de normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones" emitido y publicado en la Intranet desde el 18-12-2006 y la definición de las responsabilidades por incumplimiento a la normativa.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso e).; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante

Convención Colectiva de trabajo vigente de la CNFL, artículo 83

Código de Trabajo de Costa Rica, artículo 155

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que la Unidad Cultura y Gestión del Recurso Humano valore la conveniencia de incorporar en el "Manual para la aplicación de normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones" lo que corresponde a las responsabilidades y consecuencias para los trabajadores en su deber del disfrute de vacaciones por incumplimiento de la normativa relacionada. Es necesario se documente el análisis realizado.

(proceso de control)

2) Con base en los resultados de la valoración realizada, según la recomendación tomar las acciones que correspondan. Es necesario se documente las medidas tomadas.

(proceso de control)

3) Considerar en el proceso de revisión y ajuste del "Manual para la aplicación de normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones", según lo indicado en el correo del 2-06-2022 por la jefatura del Área Dotación y Compensación, la incorporación del acuerdo de la Junta de la Junta de Relaciones Laborales, sesión extraordinaria No.2205 del 15-07-2022, sobre la interpretación del contenido del

artículo 83 de la Convención Colectiva de Trabajo en concordancia con el artículo 155 del Código de Trabajo. (ver Nota 2601-0383-2022)

(proceso de dirección)

4) Aplicar las acciones que correspondan para que una vez que se disponga del “Manual para la aplicación de normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones” ajustado, se defina un programa de capacitación para las jefaturas de la CNFL en aspectos tales como acumulación de vacaciones, como actuar ante situaciones de funcionarios que acumulan vacaciones, concientizar sobre las posibles consecuencias administrativas de ambas partes (trabajador y jefaturas) ante el incumplimiento de la normativa que regula esta actividad, entre otros que se estimen pertinente la Administración.

ESTUDIOS EN PROCESO CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

1) 3.4.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 y planes de tratamiento de riesgos estratégicos asociados, períodos IV Trimestre 2021 y 2022

Nota 1001-0364-2022 enviada el 27 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

RESULTADOS SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL CNFL 2019-2023 (A DICIEMBRE 2021- PERSPECTIVA FINANCIERA Y VALIDACIÓN PLAN DE TRATAMIENTO RIESGOS ESTRATÉGICOS IV TRIMESTRE 2021):

I- Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023: Perspectiva Financiera a Diciembre 2021

Se adjunta el documento que contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la “Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023”, para la perspectiva Financiera, para el período terminado al IV Trimestre de 2021; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2º, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Dicho estudio tuvo como objetivo evaluar las gestiones realizadas por la Administración con el propósito de comprobar el cumplimiento de las metas propuestas en la perspectiva financiera de la Estrategia Empresarial 2019-2023. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance la revisión del cumplimiento al 31-12-2021 de los objetivos estratégicos y de contribución (segundo nivel).

Cabe indicar que a partir del Informe de Avance del III Trimestre de 2020, la Administración comunica al Consejo de Administración el estado del cumplimiento de los indicadores de

contribución vinculados con la atención de los objetivos estratégicos que se consignan en la Estrategia Empresarial 2019-2023.

2. RESULTADOS

2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



Objetivo Estratégico: OEF 1 Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa

Indicador: IF 1.1 Margen EBITDA

Meta Anual: 14,16%

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
14,16%	10,59%	10,59%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo del margen EBITDA realizado por la Auditoría al 31 de diciembre de 2021, se determinó que los resultados a esa fecha son menores a las proyecciones; lo anterior es ocasionado principalmente por una disminución de los ingresos de operación y un aumento en los gastos de operación que generan una disminución en la utilidad de operación de ₡10.884,90 (millones). Entre los gastos de operación se destaca el pago de la indemnización derivada del acuerdo conciliatorio con la empresa EATON POWER S.A., el registro del ajuste del estudio actuarial a diciembre 2021 realizado por la firma de auditores externos Deloitte y el pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias del ICE (Proyecto PMAF).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 10 de mayo de 2022, la funcionaria encargada del enlace le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"En relación con su consulta, es importante indicar, que los resultados que se obtuvieron en diciembre 2021, con el cierre de Estados Financieros, cuyo efecto se reflejó en mayores pérdidas para el período, lo cual no estaba considerado en la programación del Plan Financiero 2021, (-11.848.519/-2.566.566) se dio producto del incremento en gastos de operación en diciembre de 8.42%, debido al registro de gastos extraordinarios por pago de indemnización derivada del acuerdo conciliatorio con la empresa EATON POWER S.A., registro del ajuste en el cálculo actuarial y por el pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias (Proyecto PMAF).

Los eventos subsecuentes presentados, los cuales fueron difíciles de prever con la excepción de uno de ellos (indemnización a EATON POWER S.A.), monto que afectó el resultado de Operación y Neto; sin embargo, dicho impacto fue cubierto con una contención del gasto mayor a la esperada para el segundo semestre de dicho año. Si los otros dos eventos no hubieran ocurrido CNFL presentaría utilidades netas y mejor resultado de operación, alcanzando el resultado de los indicadores financieros. El monto de utilidad neta hubiera sido de 3.235 millones de colones.

Con base en el contexto señalado, dentro de las acciones remediales y preventivas para el ejercicio siguiente que se aplicaron para intentar revertir la situación están las siguientes:

- Solicitud de ajuste tarifario presentado a ARESEP el 29 de setiembre, el cual fue aprobado el 15 de diciembre, resoluciones RE-0079-IE-2021 y RE-0080-IE-2021), dando como resultado un ajuste en la tarifa de venta y por ende mayores ingresos, lo cual se empieza a reflejarse en los resultados positivos del cierre del primer trimestre 2022.

- Actualización del Plan Financiero, aprobado por el Consejo de Administración el 21 de marzo del 2022, Sesión Ordinaria Virtual N°2584 del 21 de marzo 2022, para el cual se realizó un revisión del entorno considerando situaciones como la pandemia, guerra de Ucrania, crisis de contenedores, tipo de cambio, actualización de tarifas de compra y venta y eventos en proceso, que se pueden materializar, como son: avalúo de luminarias, intereses del Fondo de Ahorro, gasto por CVG, gastos por efectos económicos, inflación entre otros. Como se puede constatar el análisis minucioso realizado tiene como objetivo, prever situaciones no recurrentes afecten los resultados. (Referencia Oficio 2020-0065-2022 acuerdo de aprobación Plan Financiero 2022).

- En el siguiente cuadro se muestra una comparación de los resultados de los indicadores de diciembre 2021, con el cierre del primer trimestre 2022, los cuales presentan una mejoría, producto de las acciones mencionadas anteriormente.

ANALISIS COMPARATIVO
DICIEMBRE 2021 VRS. MARZO 2022

INDICADOR	Diciembre 2021	Marzo 2022	Meta anual 2022
Cobertura de la deuda con EBITDA	4,82 veces	3,22 Veces	2,75 veces
Relación pasivos/activos según ley 8660	40,73%	40,24%	35,79%
Rendimiento activo en operación (ROA)	-0,30%	0,49%	3,16%
Margen Operativo	-0,72%	4,23%	6,58%

Fuente: Unidad Administración Financiera

Los planes remediales se constituyeron para corregir pensando en el ejercicio 2022 y siguientes, donde en la tabla anterior se muestran las principales razones con un comportamiento muy diferente al año 2021. Importante reiterar que tres de los eventos se pueden monitorear de previo a su realización, uno de los eventos es imposible anticiparlo "cálculo actuarial".

Por lo antes expuesto, se indica que los movimientos en los indicadores no se atendían con maniobras sino que, se requieren acciones de refinanciamiento de las condiciones que sean más favorables para disminuir el peso financiero, por lo anterior el indicador de endeudamiento de la deuda para modificarlo y ajustarlo a la realidad, se requiere de un plan de repago de la deuda, por cuanto al modificarse la estructura el año pasado, la porción circulante disminuyó y aumento la del pasivo no corriente. En resumen, el plan remedial empezó a mostrar resultados a principios de este nuevo año".

I.1 Objetivo de Contribución: Maximizar el aporte de Energía Eléctrica

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Generación de energía eléctrica de plantas (entregada) MWh	441.534	492.471	492.469

Dependencia: Generación de la Energía

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la información relacionada con la generación de MWh reflejada en el reporte de la Unidad Operación Plantas de Generación, generado en el Sistema de Información Gerencial (SIGE), se determinó que la generación de energía eléctrica de plantas (entregada) MWh fue mayor a la estimada.

I.2 Objetivo de Contribución: Mejorar la calidad y oportunidad del estudio tarifario anual ante la ARESEP

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo 2020 de la liquidación tarifaria 2021.	100%	100,12%	100%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, relacionada con las resoluciones RE-0079-IE-2021 y RE-0080-IE-2021, se determinó que la meta validada se cumple.

I.2 Objetivo de Contribución: Mejorar la calidad y oportunidad del estudio tarifario anual ante la ARESEP

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de cumplimiento del Plan de formulación tarifaria para el 2022.	99,93%	100%	100%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, relacionada con las resoluciones RE-0079-IE-2021 y RE-0080-IE-2021, se determinó que la meta validada se cumple.

I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Venta MWh de energía	3.301.917	3.322.499	3.322.489

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación, reporte de la Unidad de Alumbrado Público consultado en el Sistema de Información Gerencial (SIGE) y la información revelada en los Estados Financieros a diciembre 2021, se determinó que la meta validada es de un 100%.

I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Período Medio de Cobro	24,50	22,90	22,90

Dependencia: Dirección Comercialización**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

La meta reportada corresponde a un promedio del periodo medio de cobro de los meses comprendidos entre enero y diciembre del año 2021; mediante los reportes del Sistema SIPROCOM, se realizó un recálculo del periodo medio de cobro por parte de la auditoría y se obtuvo resultados satisfactorios.

I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Recuperación facturación	98,50%	101,28%	100,00%

Dependencia: Dirección Comercialización**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

La meta reportada representa el promedio de la recuperación de la facturación acumulada de los meses entre enero a diciembre 2021; mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación y su recuperación para esos meses, se determinó que la meta se cumple.

I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Cantidad de servicios liquidados con consumo corregidos	7.320 (De enero a diciembre 2021) 1.830 (IV Trimestre 2021)	1.682 (IV Trimestre 2021)	1.682 (IV Trimestre 2021)

Dependencia: Dirección Comercialización**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

La meta validada corresponde a los meses que van de octubre a diciembre 2021 (IV trimestre), donde se cumple en un 92% respecto a la meta definida para ese periodo; no obstante, según los datos de la Dirección la meta anual fue de 7.854 servicios liquidados con consumo corregidos, con lo cual se cumple al 100%.

Cabe mencionar, que la revisión se efectuó con base en las tablas de datos que mantienen las sucursales, pues no existe un reporte automatizado que permita validar de manera objetiva los consumos corregidos.

I.3 Objetivo de Contribución: Contribuir con la sostenibilidad financiera empresarial

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por negociación de energía no facturada	₡429,353,660 (De enero a diciembre 2021) ₡35,779,471.65 (Solo diciembre 2021)	₡595.533.207 (De enero a diciembre 2021) ₡41.007.304 (Solo diciembre 2021) ₡26.126.775 (Monto de diciembre 2021 seleccionado para revisión)	₡26.126.775 (Verificado sobre el monto seleccionado)

Dependencia: Dirección Comercialización

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se revisó el monto recuperado por negociación de energía no facturada de una muestra de recuperaciones del mes de diciembre 2021, basados en el control que mantienen las sucursales, por no existir un reporte automatizado e integrado.

Por medio de consultas de la facturación, Microsoft Power BI (Gestión Social), reportes del Sistema SIPROCOM de Pagos a Liquidaciones (Query Builder) y de los convenios de pago reflejados en el Sistema SIPROCOM (Back Office), se determinó que las Sucursales cumplen la meta.

I.4 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía	₡850.000.000	₡1.018.101.728	₡1.032.075.811

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de los reportes que lleva la Unidad Recuperación y Control de Perdidas de Energía (URCPE) se determinó que la meta se cumple al 100%.

Es importante señalar que existe una diferencia entre la meta determinada por la Gerencia General (₡1.032.075.811) y la que se comunicó al Consejo de Administración mediante el informe "Resultados 2021 Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-06, IV Trimestre" (₡1.018.101.728); esto, según correo del 03 de junio de 2022, recibido por una funcionaria de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial se debió a:

"De acuerdo con su consulta sobre el indicador sobre "Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía" le indico que los meses en que hay diferencias entre la ficha de la dependencia y lo indicado en el SIIG se da en los meses de febrero, octubre y noviembre por lo que le indico lo siguiente:

- Diferencia en febrero: Se explicó en el correo adjunto enviado el 25 de octubre del año anterior.
- Diferencia en octubre y diciembre: Las gestoras estratégicas iniciaron a incluir el dato del real en el SIIG a partir del mes de setiembre, por lo que el dato de octubre y diciembre fue enviado por la gestora y aprobado por la Gerencia en su momento, adicionalmente a la Unidad no se nos informó de ningún cambio en el real".

En el correo electrónico recibido el 25 de octubre del 2021, se indicó:

"...caso el dato que tenemos en el informe y el de la ficha de la Gerencia difieren en el dato real del mes de febrero. La Gerencia en el mes de marzo cambió en el dato de febrero y no lo indicó en las observaciones y no se realizó el ajuste correspondiente".

Cabe mencionar, que no hay información automatizada que permita realizar una validación objetiva de los datos suministrados por esta Unidad.

I.4 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de pérdidas	9,76%	9,95%	9,95%

Dependencia: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recalcule realizado por la auditoría a las pérdidas de energía, utilizando como insumo la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determinó que la meta alcanzada fue de un 98%.

Cabe mencionar, que el cumplimiento de este indicador, no se reportó al Consejo de administración, mediante el informe "Resultados 2021 Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-06, IV Trimestre". Al respecto, una funcionaria de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial mediante correo electrónico del 16 de mayo de 2022 indicó lo siguiente:

"Efectivamente la información no está en el informe en mención, es posible que cuando se tomó los pantallazos ese objetivo estaba "contraído" en el sistema por lo que no se veía la información. Para futuros informes se tomará ese cuidado.

Actualmente se está trabajando en la reportería del SIIG, por lo que esto vendrá a evitar esta situación".

Nota: el indicador no ha estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de dato; sin embargo, no se determinó que la Administración haya elaborado los planes remediales para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 17 de mayo de 2022, la jefatura de la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento lo siguiente:

"La actualización del inventario de luminarias que conforman el Alumbrado Público en la empresa realizada durante el 2021 por dicha Unidad (con mayor impacto durante los últimos meses) y su equivalente estimación de energía consumida en kWh; generó un impacto aproximado de un 2.25% mayor en el valor calculado del % de pérdidas (0.23% valor absoluto a diciembre).

De no haberse dado esta depuración, el valor a diciembre se estimaba en un cierre cercano a 9,72% tal como se observa en la siguiente gráfica (color gris), que fue proyectada utilizando los datos de energía estimada del Alumbrado Público del año 2020, en el cual aún no se había realizado el proceso de actualización.

Se hubiese logrado el cumplimiento de la meta en un 100% respecto a la proyección propuesta al momento de formulación de esta; aun teniendo en cuenta que también existe una repercusión de la pandemia en el uso ilícito de la energía que ha provocado la tendencia al alza y un incremento adicional de los valores de pérdidas registrados.

Además, en los dos últimos meses del año 2021 el promedio de días facturados fue menor respecto a los días naturales de ambos meses, impactando en el registro de menos ventas, lo cual también afectó el incremento del valor de las pérdidas".

Indicador: IF 1.2 Margen neto

Meta Anual: -0,85%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
-0,85%	-4,11%	-4,11%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al margen neto al 31 de diciembre 2021, se determinó que los resultados a esa fecha son menores a las proyecciones, debido principalmente a una disminución en las ventas de energía que ocasiona una reducción de ₡3.853 millones en la utilidad bruta en relación con lo esperado, a su vez se presentó un aumento en los otros gastos de operación que da como resultado una pérdida neta de ₡9.282 mill por arriba de lo proyectado. Este aumento se debe principalmente al registro de la cuenta por pagar al ICE por la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out", y por el registro de multas y reclamos de contratistas a CNFL caso de EATON POWER, S.A.

Nota: el indicador no ha estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos; no se determinó que la Administración haya elaborado planes remediales para atender la situación.

Indicador: IF 1.3 Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio.

Meta Anual: 100%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
100%	91,38%	No validado

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO VALIDADA)

Como parte de la documentación requerida para la validación de la meta, se le solicitó a la gestora del indicador la evidencia de las acciones realizadas que respaldan el porcentaje de avance reportado a diciembre 2021. En ese sentido, mediante correo electrónico del 07 de junio 2021, se facilitó los informes de avance, fichas de parametrización, resúmenes y presentaciones e indicando lo siguiente:

"Con indicación del Director, la información suministrada es la única con la que contamos en esta Dirección, cuya labor es consolidar la información de las diferentes iniciativas. Si se requiere mayor detalle con respecto a las diferentes acciones desarrolladas, debe dirigirse con el responsable de cada iniciativa".

Por lo indicado anteriormente, se evidencia que no se cuenta con un expediente, que contenga el respaldo de la información proporcionada por las distintas dependencias, requerido por el inciso 3 Responsabilidades del procedimiento "Planificación Empresarial, que indica lo siguiente:

"GESTOR ESTRATÉGICO O TRABAJADOR DESIGNADO: Formular y verificar la razonabilidad de los documentos que respaldan el avance reportado y dar seguimiento a los planes de la dirección respectiva; elaborar el informe de indicadores estratégicos y de contribución para el avance de la Estrategia Empresarial de la CNFL y mantener el Expediente Estrategia Empresarial-Dirección/Áreas Staff de todos los indicadores estratégicos y de contribución, que contenga el respaldo de la información proporcionada por las distintas dependencias, así como toda información atinente a la Estrategia que involucre a la Dirección o Áreas Staff de la Gerencia; entregar el Informe de avance al director para su respectivo envío".

Mediante correo electrónico del 07-06-2022 se solicitó a la Coordinadora Gerencial lo siguiente: *"... agradezco la colaboración de la Gerencia General para que se suministre la información que se solicitara a la Dirección encargada de reportar de forma integral el Indicador "Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio"*

Ante la ausencia de la respuesta de la Coordinadora Gerencial, se le solicitó al Gerente General lo siguiente:

"Muy atentamente le informo que al día de hoy no se ha recibido la información que se solicitada a la Dirección Estrategia Empresarial y posteriormente a la Coordinadora Gerencial, según cadena de correos abajo indicada..."

En ese sentido, mediante correo electrónico del 14-06-2022 el Director, Dirección de Estrategia Empresarial aportó información; no obstante, corresponde a la misma que fue entregada en su oportunidad por parte de la Gestora de la Dirección. Por lo anterior, no se pudo validar la meta.

Cabe mencionar que, mediante el oficio 2020-0133-2021 se le comunicó al Gerente General el acuerdo del Consejo de Administración Sesión Extraordinaria Virtual No. 2550, celebrada el jueves 27 de mayo de 2021 y en donde se le indicó:

"POR TANTO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA:

I. Dar por conocido y recibido el Plan para la implementación de las iniciativas de la Comisión de Estrategia, presentado por la Gerencia General, en el cual se incluyen los plazos y responsables para su ejecución.

II. Se instruye a la Gerencia General para que implemente las acciones necesarias que permitan cumplir con las actividades establecidas en el Plan presentado en esta Sesión informando mensualmente al Consejo de Administración sobre las acciones llevadas a cabo para la atención a dicho Plan...".

Al respecto, mediante el oficio 2001-15-2022 del 05-01-2022 la Gerencia General reportó al Consejo de Administración el avance de la implementación de las iniciativas de los planes de trabajo de la Comisión de Estrategia y Comisión Financiera, dicha presentación de informe se realiza en forma bimensual y no mensual como se indicó en el acuerdo.

Objetivo Estratégico: OEF 2 Generar una relación favorable entre los ingresos, costos y gastos.

Indicador: IF 2.1 Margen Operativo

Meta Anual: 2,92%

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
2,92%	-0,72%	-0,72%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al margen operativo al 31 de diciembre 2021, se determinó que los resultados a esa fecha son menores a las proyecciones esto por una disminución en las ventas de energía compensado por una disminución en los costos de operación por las compras al ICE, sin embargo se da el registro del pago de la indemnización derivada del acuerdo conciliatorio con la empresa EATON POWER S.A., el registro del ajuste en el cálculo actuarial y el pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias (Proyecto PMAF).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 10 de mayo 2022, la funcionaria enlace de la Dirección Administración y Finanzas le comunicó a la Profesional de auditoría, lo siguiente:

"En relación con su consulta, es importante indicar, que los resultados que se obtuvieron en diciembre 2021, con el cierre de Estados Financieros, cuyo efecto se reflejó en mayores pérdidas para el período, lo cual no estaba considerado en la programación del Plan Financiero 2021, (-11.848.519/-2.566.566) se dio producto del incremento en gastos de operación en diciembre de 8.42%, debido al registro de gastos extraordinarios por pago de indemnización derivada del acuerdo conciliatorio con la empresa EATON POWER S.A., registro del ajuste en el cálculo actuarial y por el pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias (Proyecto PMAF).

Los eventos subsecuentes presentados, los cuales fueron difíciles de prever con la excepción de uno de ellos (indemnización a EATON POWER S.A.), monto que afectó el resultado de Operación y Neto; sin embargo, dicho impacto fue cubierto con una contención del gasto mayor a la esperada

para el segundo semestre de dicho año. Si los otros dos eventos no hubieran ocurrido CNFL presentaría utilidades netas y mejor resultado de operación, alcanzando el resultado de los indicadores financieros. El monto de utilidad neta hubiera sido de 3.235 millones de colones.

Con base en el contexto señalado, dentro de las acciones remediales y preventivas para el ejercicio siguiente que se aplicaron para intentar revertir la situación están las siguientes:

- Solicitud de ajuste tarifario presentado a ARESEP el 29 de setiembre, el cual fue aprobado el 15 de diciembre, resoluciones RE-0079-IE-2021 y RE-0080-IE-2021), dando como resultado un ajuste en la tarifa de venta y por ende mayores ingresos, lo cual se empieza a reflejarse en los resultados positivos del cierre del primer trimestre 2022.

- Actualización del Plan Financiero, aprobado por el Consejo de Administración el 21 de marzo del 2022, Sesión Ordinaria Virtual N°2584 del 21 de marzo 2022, para el cual se realizó un revisión del entorno considerando situaciones como la pandemia, guerra de Ucrania, crisis de contenedores, tipo de cambio, actualización de tarifas de compra y venta y eventos en proceso, que se pueden materializar, como son: avalúo de luminarias, intereses del Fondo de Ahorro, gasto por CVG, gastos por efectos económicos, inflación entre otros. Como se puede constatar el análisis minucioso realizado tiene como objetivo, prever situaciones no recurrentes afecten los resultados. (Referencia Oficio 2020-0065-2022 acuerdo de aprobación Plan Financiero 2022).

- En el siguiente cuadro se muestra una comparación de los resultados de los indicadores de diciembre 2021, con el cierre del primer trimestre 2022, los cuales presentan una mejoría, producto de las acciones mencionadas anteriormente.

**ANALISIS COMPARATIVO
DICIEMBRE 2021 VRS. MARZO 2022**

INDICADOR	Diciembre 2021	Marzo 2022	Meta anual 2022
Cobertura de la deuda con EBITDA	4,82 veces	3,22 Veces	2,75 veces
Relación pasivos/activos según ley 8660	40,73%	40,24%	35,79%
Rendimiento activo en operación (ROA)	-0,30%	0,49%	3,16%
Margen Operativo	-0,72%	4,23%	6,58%
Fuente: Unidad Administración Financiera			

Los planes remediales se constituyeron para corregir pensando en el ejercicio 2022 y siguientes, donde en la tabla anterior se muestran las principales razones con un comportamiento muy diferente al año 2021. Importante reiterar que tres de los eventos se pueden monitorear de previo a su realización, uno de los eventos es imposible anticiparlo "cálculo actuarial".

Por lo antes expuesto, se indica que los movimientos en los indicadores no se atendían con maniobras sino que, se requieren acciones de refinanciamiento de las condiciones que sean más favorables para disminuir el peso financiero, por lo anterior el indicador de endeudamiento de la deuda para modificarlo y ajustarlo a la realidad, se requiere de un plan de repago de la deuda, por cuanto al modificarse la estructura el año pasado, la porción circulante disminuyó y aumento la del pasivo no corriente. En resumen el plan remedial empezó a mostrar resultados a principios de este nuevo año".

Indicador: IF 2.2 Costos y gastos controlables

Meta Anual: ₡81.126.300

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
₡81.126.300	₡84.705.230	₡84.705.229

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la sumatoria de los gastos y costos del Sistema de Generación, Sistema de Distribución, Comercialización y Administrativos reflejados en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021, se determinó que la meta no se cumple; esto debido a un aumento en los gastos administrativos por el registro del ajuste en el cálculo actuarial realizado por la firma externa contratada por la Administración (Deloitte).

Nota: el indicador no ha estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, sin embargo, la Administración no ha elaborado los planes remediales para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el archivo Excel "FICHA Y SEGUIM INDIC ESTRATEGICO PERSPECTIVA FINANCIERA DIC 2021.xlsx", la Dirección Administración y Finanzas, indicó:

"Anual: El total de costos y gastos controlables ejecutados en el periodo fue de ₡84 705 millones, superior al monto estimado de ₡81 126 millones, dentro de este monto se incluyen ₡3 862 millones, por concepto de retiros y ₡4 418 millones por gastos de ley fiscal"

I.5 Objetivo de Contribución: Cumplir la meta de gasto asignada

Indicador	Meta 2021	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada (miles de colones)
₡ Costos operativos	₡16.095.530	Dirección Distribución de la Energía	₡15.320.570	₡15.320.570
	₡10.172.789	Dirección Administración y Finanzas	₡10.320.459	₡10.320.459
	₡18.877.304	Dirección Comercialización	₡17.671.417	₡17.671.416
	₡10.213.262	Dirección Generación de la Energía	₡10.381.863	₡10.381.867
	₡9.777.816	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	₡9.906.960	₡9.906.960
	₡5.018.676	Gerencia General	₡4.739.246	₡4.739.248

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2021 y su anexo E-4, se determinó que las Direcciones Distribución de la Energía, Comercialización y la Gerencia General, mantuvieron sus costos operativos inferiores a los proyectados, con lo cual cumplen con la meta establecida para dichas dependencias.

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de gastos de operación reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2021 y su anexo E-4, se determinó que las Direcciones Administración y Finanzas, Generación de la Energía y Estrategia y Desarrollo del Negocio, tuvieron un aumento en sus costos operativos en relación con los proyectados, con lo cual no se cumple con la meta establecida.

Es importante señalar que con este indicador se identificaron las siguientes situaciones:

- a)** Se determinaron diferencias entre la meta anual a diciembre 2021 reportada al Consejo de Administración mediante el informe "RESULTADOS 2021 Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-06, IV Trimestre" y la que manejan las Direcciones (Administración y Finanzas, Comercialización y Generación de la Energía); en correo del 16 de mayo 2022, la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial indicó lo siguiente:

"Como se indicó anteriormente en las consultas realizadas al informe del I Semestre 2021, con respecto a la meta acumulada, la USGPE tomó en cuenta lo enviado por la DAF a inicio de año 2021 como lo oficial, posteriormente las Direcciones recibieron los datos de la DAF y actualizaron las programaciones mensuales y la USGPE no fue informada oportunamente y no se ajustó.

Así mismo es importante aclarar que la mayoría de las diferencias obedece a cambios en los programados que no se nos avisa oportunamente en cada mes donde ocurren. Lo anterior se espera que quede subsanado ahora con la entrada a funcionamiento del Sistema de Información Integrado para la Gestión (SIIG) para este 2022".

Nota: Las metas utilizadas para la validación son las que manejan las Direcciones y Gerencia General.

- b)** La meta del objetivo de contribución no guarda relación con la meta del objetivo estratégico, ya que la sumatoria de la primera es menor a la meta del objetivo estratégico. En ese sentido, mediante correo electrónico del 10 de marzo de 2020, la funcionaria encargada del enlace de la Dirección Administración y Finanzas, indicó: *"La meta de costos y gastos controlables a nivel estratégico, está definida por lo que se proyecta en el Plan Financiero. Por otro lado, las metas de los objetivos de contribución corresponden a la meta de gasto que se definen para cada Dirección y Gerencia, monto que no considera gastos especiales como por ejemplo: ..., retiros de activos, pago por impuesto del Valor Agregado, entre otros".*

Es importante indicar que estas diferencias en ambas fuentes de información podrían ocasionar que haya gastos operativos que no estén siendo controlados por la Administración.

Nota: el indicador no ha estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos; no se determinó que la Administración haya elaborado planes remediales para atender la situación.

I.6 Objetivo de Contribución: Optimizar el costo de kWh producido

Indicador	Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
Costo de kWh producido	¢55,90	¢43,84	¢43,85

Dependencia: Dirección Generación de la Energía**SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)**

Mediante la sumatoria de los gastos del Sistema de Generación reflejado en el anexo E-3, la depreciación de las plantas de generación que se muestra en el anexo H-6 de los Estados Financieros internos de la Compañía a diciembre 2021 y los MWh entregados, se determinó que la meta se ejecutó en un 100%.

Objetivo Estratégico: OEF 3 Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados.**Indicador: IF 3.1 Rendimiento activo en operación****Meta Anual: 1,28%**

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
1,28%	-0,30%	-0,30%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador "Rendimiento activo en operación", por medio de las cifras del Estado Financiero interno a diciembre 2021, se determinó que la meta no se cumple; esto por cuanto la utilidad de operación fue menor a la proyectada, debido principalmente al pago de la indemnización derivada del acuerdo conciliatorio con la empresa EATON POWER S.A., el registro del ajuste en el cálculo actuarial y el pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias (Proyecto PMAF).

Nota: el indicador no ha estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, sin embargo, la Administración no ha elaborado los planes remediales para atender la situación.

I.7 Objetivo de Contribución: Avance de Iniciativas de inversión asignadas

Indicador	Meta 2021	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Porcentaje de avance	100,00%	Dirección Distribución de la Energía	134,00%	100,00%
	98,03%	Dirección Administración y Finanzas	140,04%	100,00%
	98,13%	Dirección Comercialización	98,00%	98,00%
	100,00%	Dirección Generación de la Energía	94,53%	94,52%
	98,99%	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	104,16%	91,00%

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Se determinó mediante reportes y archivos de control de la ejecución de las iniciativas de inversión proporcionados por la Dirección Distribución de la Energía y la Dirección Administración y Finanzas, que la meta se ejecutó según lo proyectado.

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de la información remitida por las direcciones Comercialización, Generación de la Energía y Estrategia y Desarrollo del Negocio, se determinó que mismas no alcanzaron la meta debido a:

- Dirección Comercialización:

En archivo Excel "INFORME EST-CONTRIB DICIEMBRE 2021 ener", se indicó:

"Se cumple la meta anual desde el mes de Noviembre, de cinco iniciativas hay cuatro con un cumplimiento del 100% y solamente una con un 92% producto de una solicitud del proveedor de una prórroga para trasladar una entrega de equipos a enero 2022."

- Dirección Generación de la Energía:

En archivo Excel "DICIEMBRE 2021 INFORME PLAN ESTRATÉGICO DIRECCIÓN GENERACIÓN DE ENERGÍA", se indicó:

"Para el año 2021 la Dirección Generación de Energía logró una ejecución física del 94,52% de su programa de compras, esto representa una ejecución de 94,5 millones de colones, aunque se realizaron dos procesos de adquisición correspondiente a la compra de equipo especializado para el Taller Anonos, no fue posible concretar la adjudicación, principalmente por una afectación en los precios de los equipos ofertados, cuyos valores superaron el presupuesto disponible, por factores como el tipo de cambio y los valores de los fletes o traslados desde el extranjero."

En resumen, la Dirección logra ejecutar 4 adquisiciones del programa de inversión que estaba compuesto por 5 compras, el desempeño físico es bueno ya que todos los procesos se desarrollaron en sus etapas, sin embargo, la única compra que no se pudo realizar representaba un 51,4% del monto presupuestado (100 millones de colones)".

- Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio:

Producto del recálculo realizado por la auditoría a las iniciativas de inversión, se determinó que se presenta un error en el cálculo del indicador, por lo que el cumplimiento es menor al reportado.

Nota: los indicadores no han estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos; la Administración no ha elaborado planes remediales para atender la situación.

I.8 Objetivo de Contribución: Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado

Indicador	Meta 2021	Dependencia	Meta Reportada	Meta Validada
Ingresos por venta de servicios	∅375.000.000	Dirección Distribución de la Energía	∅378.000.000	∅320.801.790
	∅102.000.000	Dirección Comercialización	∅254.571.790	∅308.884.148
	∅115.000.000	Dirección Generación de la Energía	∅79.273.965	∅117.001.730
	∅4.200.000.000	Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio	∅5.415.800.892	∅5.318.474.609

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2021 y sus anexos D-2 y D-4, se determinó que las Direcciones (excepto la Dirección Distribución de la energía), obtuvieron ingresos por venta de servicios con precio no regulado mayores a los proyectados.

Es importante señalar que las diferencias entre las metas reportadas y las validadas por esta Auditoría Interna obedecen a:

- a)** Dirección Comercialización: Según se indica en el Excel "INFORME EST-CONTRIB DICIEMBRE 2021 ener" la Dirección no estaba utilizando para enero y febrero 2021 los saldos contables para reportar la meta:
"Marzo: Para este mes se utiliza el reporte de ingresos que emite la Dirección Administración y Finanzas y se indican solamente aquellos servicios que calzan en la indicación de Servicios No Regulados, cumpliéndose la meta de este mes. Importante indicar que para los meses de enero y febrero se utilizaron los comprobantes internos de las áreas".

Además, se determinó un error en la sumatoria de los saldos en el mes de setiembre en las cuentas de LASIMEE Unidad Sucursal Central.

- b)** Dirección Generación de la Energía: Mediante la revisión de la hoja de Excel "Cálculo del Indicador" que elabora la Dirección, se evidenció que el monto reportado corresponde a la sumatoria de las ventas externas (oferta) aprobadas por el cliente y no a los saldos contables de las cuentas del taller mecánico Anonos.

- c)** Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio: Mediante correo electrónico del 18 de mayo de 2022, la funcionaria encargada del enlace en la Dirección, indicó:

"Efectivamente, esa diferencia corresponde a los primeros meses que no se estaban considerando tanto los débitos como los créditos, situación que fue subsanada a partir de junio 2021, como se indico en el correo anexo.

Cabe mencionar, que en el informe "RESULTADOS 2021 Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-06, IV Trimestre", presentado al Consejo de Administración no se reportó este indicador; en correo electrónico del 16 de mayo de 2022 la funcionaria de enlace en la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial indicó lo siguiente:

"Efectivamente la información no está en el informe en mención, es posible que cuando se tomó los pantallazos ese objetivo estaba "contraído" en el sistema por lo que no se veía la información. Para futuros informes se tomará ese cuidado.

Actualmente se está trabajando en la reportería del SIIG, por lo que esto vendrá a evitar esta situación".

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante la revisión de las cuentas contables de otros ingresos de operación y operativos reflejadas en los Estados Financieros internos a diciembre 2021 y sus anexos D-2 y D-4, se determinó que la Dirección Distribución de la Energía, obtuvo ingresos por venta de servicios con precio no regulado menores a los proyectados.

Es importante señalar que la diferencia entre la meta reportada y la validada por esta Auditoría Interna según lo indicado por la funcionaria encargada del enlace en la Dirección, mediante correo del 01 de octubre de 2021 obedece a:

"1. La diferencia en el monto reportado por la Dirección y el reporte del Área Financiera se da por los mismos motivos mencionados en el correo enviado el pasado 5 de mayo (ver adjunto) los montos reportados por la Dirección corresponde a lo que las dependencias han enviado a cobrar; sin embargo, eso no significa que contablemente se registre en el mismo mes; ya que puede que algunas veces sea con cargos al medidor. Además, se pueden dar algunos ajustes contables de los cuales como Dirección no tenemos conocimiento ni injerencia.

2. Al establecer la meta de venta de servicios de la Dirección Distribución, solamente se consideraron los rubros que se reportan actualmente (destacados con color en el correo anterior)".

Cabe mencionar, que mediante el oficio 3001-0434-2020 del 21 de octubre de 2020 la Dirección Administración y Finanzas emitió el criterio de la forma de medir ese indicador, señalando lo siguiente:

"Definir que la fuente de información que utilizan para establecer la meta y dar seguimiento al indicador, deben ser basados en la información contable, para estandarizar los datos".

Nota: Al reportar la Dirección un monto por arriba de la meta no existe planes remediales.

Objetivo Estratégico: OEF 4 Mejorar el flujo de caja

Indicador: IF 4.1 Cobertura servicio deuda con EBITDA

Meta Anual: 2,68 (veces)

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
2,68	4,82	4,82

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador "Cobertura servicio deuda con EBITDA" utilizando el Plan Financiero y los Estados Financieros internos a diciembre 2021, se observó un aumento en los efectos por pagar largo plazo en relación con el proyectado en el Plan Financiero de 2021 y una disminución en el EBITDA, por lo que no se cumple la meta.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 10 de mayo 2022 la funcionaria encargada del enlace en la Dirección Administración y Finanzas le comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"... Con base en el contexto señalado, dentro de las acciones remediales y preventivas para el ejercicio siguiente que se aplicaron para intentar revertir la situación están las siguientes:

- Solicitud de ajuste tarifario presentado a ARESEP el 29 de setiembre, el cual fue aprobado el 15 de diciembre, resoluciones RE-0079-IE-2021 y RE-0080-IE-2021), dando como resultado un ajuste en la tarifa de venta y por ende mayores ingresos, lo cual se empieza a reflejarse en los resultados positivos del cierre del primer trimestre 2022.
- Actualización del Plan Financiero, aprobado por el Consejo de Administración el 21 de marzo del 2022, Sesión Ordinaria Virtual N°2584 del 21 de marzo 2022, para el cual se realizó un revisión del entorno considerando situaciones como la pandemia, guerra de Ucrania, crisis de contenedores, tipo de cambio, actualización de tarifas de compra y venta y eventos en proceso, que se pueden materializar, como son: avalúo de luminarias, intereses del Fondo de Ahorro, gasto por CVG, gastos por efectos económicos, inflación entre otros. Como se puede constatar el análisis minucioso realizado tiene como objetivo, prever situaciones no recurrentes afecten los resultados. (Referencia Oficio 2020-0065-2022 acuerdo de aprobación Plan Financiero 2022).
- En el siguiente cuadro se muestra una comparación de los resultados de los indicadores de diciembre 2021, con el cierre del primer trimestre 2022, los cuales presentan una mejoría, producto de las acciones mencionadas anteriormente.

ANÁLISIS COMPARATIVO DICIEMBRE 2021 VRS. MARZO 2022

INDICADOR	Diciembre 2021	Marzo 2022	Meta anual 2022
Cobertura de la deuda con EBITDA	4,82 veces	3,22 Veces	2,75 veces
Relación pasivos/activos según ley 8660	40,73%	40,24%	35,79%
Rendimiento activo en operación (ROA)	-0,30%	0,49%	3,16%
Margen Operativo	-0,72%	4,23%	6,58%
Fuente: Unidad Administración Financiera			

Los planes remediales se constituyeron para corregir pensando en el ejercicio 2022 y siguientes, donde en la tabla anterior se muestran las principales razones con un comportamiento muy diferente al año 2021. Importante reiterar que tres de los eventos se pueden monitorear de previo a su realización, uno de los eventos es imposible anticiparlo "cálculo actuarial".

Por lo antes expuesto, se indica que los movimientos en los indicadores no se atendían con maniobras sino que, se requieren acciones de refinanciamiento de las condiciones que sean más favorables para disminuir el peso financiero, por lo anterior el indicador de endeudamiento de la deuda para modificarlo y ajustarlo a la

realidad, se requiere de un plan de repago de la deuda, por cuanto al modificarse la estructura el año pasado, la porción circulante disminuyó y aumento la del pasivo no corriente. En resumen el plan remedial empezó a mostrar resultados a principios de este nuevo año”.

Indicador: IF 4.2 Razón Circulante

Meta Anual: 0,81 (veces)

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
0,81	0,98	0,98

SITUACIÓN DETERMINADA (META CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador “Razón Circulante”, se determinó que la meta se cumple al 100%; esto obedece principalmente a una disminución del pasivo corriente (Efectos por pagar corto plazo) con respecto al Plan Financiero.

Objetivo Estratégico: OEF 5 Gestionar los pasivos

Indicador: IF 5.1 Relación pasivos/activos según Ley 8660

Meta Anual: 34,46%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
34,46%	40,73%	40,73%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador “Relación pasivos/activos según Ley 8660”, se determinó que no se logra la meta; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos no corrientes (Efectos por pagar largo plazo) con relación al proyectado.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante el correo electrónico del 10 de mayo 2022, la funcionaria encargada del enlace en la Dirección Administración y Finanzas le comunicó a la Profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

“...Con base en el contexto señalado, dentro de las acciones remediales y preventivas para el ejercicio siguiente que se aplicaron para intentar revertir la situación están las siguientes:

- Solicitud de ajuste tarifario presentado a ARESEP el 29 de setiembre, el cual fue aprobado el 15 de diciembre, resoluciones RE-0079-IE-2021 y RE-0080-IE-2021), dando como resultado un ajuste en la tarifa de venta y por ende mayores ingresos, lo cual se empieza a reflejarse en los resultados positivos del cierre del primer trimestre 2022.
- Actualización del Plan Financiero, aprobado por el Consejo de Administración el 21 de marzo del 2022, Sesión Ordinaria Virtual N°2584 del 21 de marzo 2022, para el cual se realizó un revisión del entorno considerando situaciones como la pandemia, guerra de Ucrania, crisis de contenedores, tipo de cambio, actualización de tarifas de compra y venta y eventos en proceso, que se pueden materializar, como son:

avaluó de luminarias, intereses del Fondo de Ahorro, gasto por CVG, gastos por efectos económicos, inflación entre otros. Como se puede constatar el análisis minucioso realizado tiene como objetivo, prever situaciones no recurrentes afecten los resultados. (Referencia Oficio 2020-0065-2022 acuerdo de aprobación Plan Financiero 2022).

- En el siguiente cuadro se muestra una comparación de los resultados de los indicadores de diciembre 2021, con el cierre del primer trimestre 2022, los cuales presentan una mejoría, producto de las acciones mencionadas anteriormente.

**ANÁLISIS COMPARATIVO
DICIEMBRE 2021 VRS. MARZO 2022**

INDICADOR	Diciembre 2021	Marzo 2022	Meta anual 2022
Cobertura de la deuda con EBITDA	4,82 veces	3,22 Veces	2,75 veces
Relación pasivos/activos según ley 8660	40,73%	40,24%	35,79%
Rendimiento activo en operación (ROA)	-0,30%	0,49%	3,16%
Margen Operativo	-0,72%	4,23%	6,58%
Fuente: Unidad Administración Financiera			

Los planes remediales se constituyeron para corregir pensando en el ejercicio 2022 y siguientes, donde en la tabla anterior se muestran las principales razones con un comportamiento muy diferente al año 2021. Importante reiterar que tres de los eventos se pueden monitorear de previo a su realización, uno de los eventos es imposible anticiparlo "cálculo actuarial".

Por lo antes expuesto, se indica que los movimientos en los indicadores no se atendían con maniobras sino que, se requieren acciones de refinanciamiento de las condiciones que sean más favorables para disminuir el peso financiero, por lo anterior el indicador de endeudamiento de la deuda para modificarlo y ajustarlo a la realidad, se requiere de un plan de repago de la deuda, por cuanto al modificarse la estructura el año pasado, la porción circulante disminuyó y aumento la del pasivo no corriente. En resumen el plan remedial empezó a mostrar resultados a principios de este nuevo año".

Indicador: IF 5.2 Relación pasivos/activos

Meta Anual: 43,30%

Responsable: Dirección Administración y Finanzas

Meta 2021	Meta Reportada	Meta Validada
43,30%	46,72%	46,72%

SITUACIÓN DETERMINADA (META NO CUMPLIDA)

Mediante el recálculo realizado por la auditoría al indicador "Relación pasivos/activos", se determinó que se logra la meta en un 92,68%; esto obedece principalmente a un aumento en los pasivos con relación al proyectado.

Nota: el indicador no ha estado tres meses consecutivos en desempeño "regular" (amarillo) de acuerdo con los parámetros establecidos en el registro especial Seguimiento y análisis de datos, sin embargo, la Administración no ha elaborado los planes remediales para atender la situación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En Excel "FICHA Y SEGUIM INDIC ESTRATÉGICO PERSPECTIVA FINANCIERA DIC 2021xlsx" la Dirección Administración y Finanzas señalo lo siguiente:

"Diciembre: El resultado de este indicador es de 46,72%, mayor al dato estimado para dicho indicador debido a un aumento en el pasivo a largo plazo, producto del aumento en los efectos por pagar a largo plazo con respecto a lo estimado; adicionalmente se da una disminución en el activo, debido a una reducción en el efectivo y equivalente, así como en las cuentas por cobrar al mes de diciembre".

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.1 Generales

(proceso de control)

- 1) Tomar las acciones que correspondan para que el avance en las metas reportadas al Consejo de Administración, sean coincidentes con las registradas por las dependencias. (Indicador relacionado: Monto recuperado por gestión de pérdidas de energía / Cumplir la meta de gasto asignada / Ingresos por venta de servicios)

3.1 Específicas

(proceso de control)

- 1) Tomar las acciones que correspondan, para que el informe de seguimiento a la Estrategia Empresarial que se presentan al Consejo de Administración muestre la información completa de los indicadores y metas y no se excluya información por error al momento de la captura de pantalla en el Sistema SIIG. (Indicador relacionado: Porcentaje de pérdidas).

(proceso de control)

- 2) Revisar el monto que se utiliza como meta para el indicador de segundo nivel "Costos operativos ", de manera que guarde relación con la meta del indicador de primer nivel "Costos y gastos controlables", con el fin de asegurar que todos los gastos operativos estén siendo controlados por la Administración. Indicador relacionado: € Costos operativos.

Nota: Se reitera la atención de las Oportunidades de Mejora Generales 5, 7, 9, 10, 11 y 12; Específicas 10 y 11, comunicadas al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0382-2020 del 20 de agosto de 2020. Cabe indicar que dicho Órgano Colegiado en la Sesión Ordinaria Virtual No. 2516, celebrada el martes 2 de setiembre de 2020 había tomada el siguiente acuerdo:

"POR TANTO, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACUERDA:

- I. Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019 2023" presentado por la Auditoría Interna.
- II. Instruir a la Administración a realizar un análisis de las medidas de mejora (generales y específicas) señaladas por la Auditoría Interna, con el fin determinar la viabilidad de la implementación de las mismas, con base en los resultados obtenidos y establecer un plan de acción con plazos y responsables para su ejecución y comunicar a ese Órgano Colegiado lo correspondiente en el plazo de un mes. ACUERDO FIRME..."

(Según oficio 1001-0398-2022 del 18-08-2022, que se remitiera al Consejo de Administración mediante Fe de erratas).

II- Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023: Validación Planes de Tratamiento Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2021

Se adjunta el documento que contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023" en cuanto a la validación del tratamiento de los riesgos estratégicos de las perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento y Responsabilidad Social Ambiental del período terminado al IV Trimestre de 2021; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual 2022 de la Auditoría Interna y considerando el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2º, Sesión Ordinaria No. 2478, celebrada el 16-07-2019.

Dicho estudio tuvo como objetivo evaluar la efectividad de la gestión del riesgo estratégico establecida, asociada con los objetivos del mismo nivel de las cinco perspectivas de la Estrategia Empresarial 2019-2023. En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance la revisión de la gestión al 31-12-2021.

A nivel de referencia, se emplea el término "Acción Gestionada del Riesgo" para señalar que se determinó cumplimiento de acciones establecidas por la Administración asociadas con el tratamiento del riesgo. No obstante, se aclara que existen acciones de tratamiento de riesgos estratégicos que se refieren a ejecución de seguimientos o monitoreo de resultados para tomar decisiones a partir de éstas, pero no se observan acciones complementarias orientadas a prevenir la materialización del riesgo.

En este caso, a pesar de que se validan las acciones establecidas para atender el riesgo en un 100%, se concluye que, por la situación anteriormente comentada, la "Gestión del Riesgo necesita mejora", principalmente con los resultados que se presentaron en relación con la Perspectiva Financiera, en donde para el IV trimestre de 2021 algunas de las metas no se cumplieron.

2. RESULTADOS

2.1 PERSPECTIVA FINANCIERA



Objetivo Estratégico: OEF 1 Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa

Riesgo: RE-OEF 01 Reducción de margen EBITDA

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Control del costo del kWh vendido.

Acción	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual del cálculo del indicador Costos y gastos controlables más Depreciación y Gastos Financiero) /Energía vendida en KWh, en relación con el Plan Financiero 2021.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de la información del seguimiento que realizó el Área Administración Financiera sobre el costo mensual del KWh en relación con el costo determinado en el Plan Financiero y comparado con el recálculo efectuado por esta auditoría para el IV Trimestre del 2021, se determinó que el seguimiento consiste en monitoreos periódicos, pero los mismos se encuentran por debajo de lo proyectado y las cifras son coincidentes con el recálculo; sin embargo, el plan está construido bajo un enfoque de monitoreo y no se especifican acciones remediales o medidas preventivas.

Nombre del tratamiento: Control de los KWh vendidos

Acción	Programado	Reportado	Validado
Cálculo de los KWh vendidos del mes en relación con la estimación del Plan Financiero 2021.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante un recálculo de las ventas de energía (MWh) realizado por esta auditoría y comparado con lo proyectado para el IV Trimestre del 2021, se determinó que el mismo es monitoreado periódicamente; sin embargo, en los meses de enero, febrero, marzo y noviembre 2021 el indicador fue negativo, no obstante, se reportó al 100% por el hecho de ser un seguimiento y no una medida preventiva.

Nombre del tratamiento: Retiro de activos mensual

Acción	Programado	Reportado	Validado
Verificar el monto de retiro de activos real vrs. Proyección Plan Financiero 2021	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del control del comportamiento del gasto que realizó el Área Administración Financiera a diciembre 2021, se determinó que el gasto se encuentra por debajo de lo proyectado, aún y cuando se monitorea periódicamente. Cabe señalar que la acción realizada por la Administración consiste en un monitoreo (seguimiento) y no incluye una medida remedial o preventiva.

Nombre del tratamiento: Disminuir el periodo medio de cobro

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Incrementar las acciones de cobro no presenciales (llamadas, sms, correos). 2-Incrementar las acciones de cobro en forma presencial conforme las instrucciones institucionales.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el recálculo del período medio de cobro de los meses comprendidos entre enero y diciembre del año 2021 realizado por esta auditoría y mediante los reportes del Sistema SIPROCOM, se determinó que las acciones del plan de tratamiento presentaron resultados satisfactorios. Cabe mencionar, que en el mes de febrero 2021 no se cumple la meta a nivel estratégico, pero el porcentaje de avance que se le comunicó a la Administración fue del 100%.

Nombre del tratamiento: Incrementar la recuperación de la facturación

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Reforzar los Equipos de Cobro. 2-Incrementar las acciones de cobro conforme las instrucciones institucionales. 3-Monitorear los sectores morosos para atención personalizada.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante un recálculo del promedio de la recuperación de la facturación acumulada de los meses entre enero a diciembre 2021 realizado por esta auditoría; mediante la revisión de los reportes que genera el sistema SIPROCOM sobre la facturación y su recuperación para esos meses, se determinó que las acciones del plan de tratamiento muestran resultados satisfactorios.

Nombre del tratamiento: Estrategia SER

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Contactar a los clientes determinados como estratégicos dentro de la Estrategia SER. 2-Dar seguimiento y atención personalizada a cada cliente. 3-Proponer a cada cliente una alternativa para efectos de retención.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Arnaldo González

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de una muestra del 59% de las retenciones del mes de diciembre 2021, consultas a la facturación y consumos promedio de los últimos 6 meses en el sistema SIPROCOM, se determinó que la retención de clientes se cumple según las acciones planteadas por la Administración.

Riesgo: RE-OEF 02 Reducción de Margen Neto

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Control de gastos financieros

Acción	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento del gasto financiero en relación con el Plan Financiero 2021.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del control al comportamiento del gasto financiero que realizó el Área Administración Financiera a diciembre 2021, se determinó que este indicador es monitoreado periódicamente; sin embargo, en los meses de mayo, agosto, octubre y diciembre 2021 el indicador ha sido negativo, no obstante, este se reportó al 100% por el hecho de que se realizaron acciones de seguimiento y no como la aplicación de medidas remediales o preventivas.

Riesgo: RE-OEF 03 Riesgo tarifario (Regulatorio)

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Recuperación por el desplazamiento de entrada en vigencia de las Resoluciones RE-38 y 39-IE-2020

Acción	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento en el plan de trabajo 2021 de liquidación tarifaria 2020 en el estudio tarifario.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, relacionada con el plan de trabajo de la liquidación tarifaria y oficios de ajuste por liquidación de la ARESEP de los Sistemas de Generación y Distribución, se determinó que la meta validada se cumple. No obstante, en algunos meses en donde existieron atrasos, el porcentaje de cumplimiento fue disminuido.

Nombre del tratamiento: Porcentaje de avance del plan de trabajo 2021 del estudio tarifario 2022 con liquidación 2019-2020

Acción	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento al plan de trabajo 2021 del estudio tarifario 2022 con liquidación 2019-2020.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por la Unidad Tarifas y Normativa Regulatoria, relacionada con el plan de trabajo de la liquidación tarifaria y oficios de ajuste por liquidación de la ARESEP de los Sistemas de Generación y Distribución, se determinó que la meta validada se cumple. No obstante, en algunos meses en donde existieron atrasos, el porcentaje de cumplimiento fue disminuido.

Riesgo: RE-OEF 04 Incumplimiento del Programa de iniciativas empresariales de Negocio.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

RE-OEF 04.01 Iniciativa Inversión puente Acueductos y Alcantarillados AyA.**Nivel de riesgo residual: Alto****Nombre del tratamiento:** Levantamiento de Minutas

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Se elaborarán minutas de las reuniones que se lleven a cabo con la Gerencia General de CNFL para brindar los avances de la iniciativa de negocio de Medición Inteligente de Agua y de las reuniones con el equipo técnico integrado por funcionarios del Grupo ICE y del AYA para documentar el trabajo desarrollado. Adicionalmente, se documentará con minutas las reuniones celebradas con la Gerencia y la Sub-Gerencia del AYA.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Pedro Montero Sánchez**SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)**

Mediante la revisión de la documentación suministrada por el encargado de la ejecución de las acciones (minutas de reuniones de octubre, noviembre y SIGED de diciembre 2021), se determinó que el porcentaje programado se cumple.

Nombre del tratamiento: Elaboración de Informes mensuales de avance y de cierre

Acciones	Programado	Reportado	Validado
En los primeros 10 días de cada mes se emitirá un informe de avance de la iniciativa de negocio de Medición Inteligente de Agua.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Pedro Montero Sánchez**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión de la documentación suministrada por el responsable de la ejecución de la acción ("Informe de avance iniciativas estratégicas para Consejo de Administración CNFL" de octubre, noviembre y diciembre 2021, así como correos electrónicos con evidencia de la fecha en que estos informes fueron subidos a la carpeta compartida de la Unidad Gestora de Negocios) se determinó que la acción se está ejecutando; no obstante, los informes suministrados no presentan fecha de elaboración, ni firmas; además están en Word y se muestran campos incompletos en las secciones "Observaciones" e "Infografía" pues están vacías; lo anterior dificulta validar su autenticidad.

Nombre del tratamiento: Caso de negocio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Se respetarán las distintas fases de los casos de negocio de conformidad con el Modelo de Casos de Negocio, de forma tal que los estudios: técnico, financiero, jurídico y de riesgos, cuenten con el aval de las instancias correspondientes a fin de garantizar que se cumpla la normativa vigente y la gestión adecuada de la información.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Pedro Montero Sánchez

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por el responsable de la ejecución de la acción ("Perfilado "Caso de negocio" Servicio de infocomunicación de medición inteligente de agua" y Anexo Informe Lectura de agua medidores plantel Virilla) se determinó que la acción se ejecutó; no obstante, el documento no presenta fecha de elaboración, ni firmas, además están en Word y hay campos incompletos; lo anterior dificulta validar su autenticidad.

RE-OEF 04.02 Iniciativa DescarbonICE

Nivel de riesgo residual: Extremo

Nombre del tratamiento: Informe de Análisis Integral del PEG

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Análisis Integral del Plan de Expansión de la Generación (PEG) con propuestas de mejora y análisis alternativos.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Mauricio Moreno

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por el encargado de la ejecución de las acciones (informe "Análisis del Plan de Expansión de la Generación ICE 2020 -2035 y su respectiva presentación), se determinó que la acción se llevó a cabo y se cumplió desde el 25 de noviembre 2021.

Nombre del tratamiento: Informes de Avance a CA, GG de CNFL & ICE.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Posicionar DescarbonICE con los tomadores de decisión de la Adm Superior.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Moreno

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)

Mediante la revisión de la nota 5407-011-2022 del 10 de enero 2022, asunto "CONSULTA SOBRE FLEXIBILIZACIÓN TARIFARIA PARA EL APROVECHAMIENTO DE EXCEDENTES EN EL SISTEMA DE GENERACIÓN DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, EN EL MARCO DEL ESTUDIO ORDINARIO TRAMITADO BAJO EL EXPEDIENTE ET-073-2021 Ref.: Oficio OF-0908-IE-2021", se evidenció el conocimiento de la iniciativa por parte de los tomadores de decisión de la Administración Superior; no obstante, no se proporciona un cronograma de actividades o metodología de medición del porcentaje de avance de la iniciativa, que permita determinar que a diciembre 2021, la misma a cumplido con las expectativas de la Administración a esa fecha; cabe mencionar que esta acción está relacionada al objetivo estratégico "Porcentaje de avance del Programa de Iniciativas Empresariales de Negocio" en donde la gestora de dicho objetivo mediante correo electrónico del 01 de junio de 2022 indicó lo siguiente:

"Con respecto a lo citado específicamente para este indicador, por la naturaleza del mismo, le informo que corresponde a un programa de iniciativas empresariales de negocio, las cuales son iteradas en función de lo que se va presentando; es decir que no son fijas o programables, si no que estas varían y se ajustan a la dinámica del entorno dado, es por esta razón que no se manejan cronogramas para las misma, situación que ha sido comunicada en los informes de avance presentados a la Administración Superior y al Consejo de Administración".

Nombre del tratamiento: Monitoreo Sector Energético (de mercado, legal y regulatorio)

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Adaptar la propuesta DescarbonICE, a las oportunidades que puedan desarrollarse, en el contexto de la evolución del mercado energético, del marco legal y regulatorio.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Mauricio Moreno

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación suministrada por el encargado de la ejecución de las acciones (notal del CINDE, sobre la Audiencia Pública Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y nota PR-002-2022 de la Cámara de Industrias de Costa Rica, ambas haciendo referencia a la correcta aplicación del decreto N°43366 a la descarbonización en la solicitud del ajuste tarifario del ICE), se determinó que la acción se llevó a cabo.

RE-OEF 04.03 Iniciativa Ruta verde

Nivel de riesgo residual: Alto

Nombre del tratamiento: Iniciativa Ruta Verde

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Informes mensuales para identificar cómo promocionar la movilidad eléctrica e incrementar las flotas vehiculares de los clientes de la CNFL.	100%	100%	No validado

Responsable Control y aprobación: Mauricio Céspedes / Yolanda Conejo

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)

Mediante la revisión de la documentación relacionada (Informe "Riesgos Estratégicos, Planes de Tratamiento y de Oportunidades INFORME CIERRE AÑO 2021 presentado al Consejo de Administración y la matriz de riesgo), se determinó que la acción indicada no coincide con lo presentado al Consejo de Administración, donde se señala "Reuniones de coordinación a nivel Gerencial".

RE-OEF 04.04 Iniciativa Optimización de la infraestructura de generación

Nivel de riesgo residual: Extremo

Nombre del tratamiento: Plan de relacionamiento con actores externos del negocio propuesto, con diferenciación de aprobación, sensibilización o comunicación. (mapa de actores)

Acción	Programado	Reportado	Validado
Identificar las partes interesadas.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Humberto Guzmán

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que la acción se ejecutó según lo planificado por la Administración.

Nombre del tratamiento: Monitoreo de la normativa y regulación nacional vinculante al negocio, a la fecha de la materialización del acuerdo de asociación.

Acción	Programado	Reportado	Validado
Identificar la normativa inherente al negocio.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Humberto Guzmán

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que la acción se ejecutó, según lo planificado por la Administración.

Nombre del tratamiento: Ejecutar el proceso de sucesión del socio comercial mediante un concurso de potenciales socios registrados, que reúnan las mismas características del negocio en marcha.

Acción	Programado	Reportado	Validado
Investigar administrativamente cuales son los procesos de sucesión para establecer un socio comercial.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Humberto Guzmán

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que la acción se ejecutó. No obstante, la Administración estableció 8 causas que pueden originar el riesgo, de éstas, 4 no presentan un plan de tratamiento y el control está catalogado como "Sin medidas".

Adicionalmente, el plan de tratamiento reflejado en el informe "Riesgos Estratégicos, Planes de Tratamiento y de Oportunidades INFORME CIERRE AÑO 2021", no coincide con los planes de tratamiento y acciones de la matriz de riesgo.

RE-OEF 04.05 Iniciativa Optimización de la infraestructura de distribución.

Nivel de riesgo residual: Alto

Nombre del tratamiento: Monitoreo de la normativa y regulación nacional vinculante al negocio, a la fecha de la materialización del acuerdo de asociación.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Identificar la normativa inherente al negocio.			
2- Coordinación previa para generar compromiso ante temas medulares y de competencia específica (legal, financiero, planificación, enfoque comercial, enfoque técnico, entre otros) para el desarrollo de la iniciativa.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Humberto Guzmán

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de la documentación relacionada (bitácoras de reunión), se determinó que la acción se ejecutó, según lo planificado por la Administración.

Riesgo: RE-OEF 05 Incumplimiento programa hoja de ruta financiera

Porcentaje programado: N/A

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
No validado	No validado

Nombre del tratamiento: De conformidad con la metodología establecida en la gestión integral de riesgos, aquellos cuyo riesgo residual sea moderado o bajo no requerirán de plan de tratamiento.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
N/A	N/A	N/A	N/A

Responsable Control y aprobación: N/A

SITUACIÓN DETERMINADA (NO VALIDADO)

Para efectos de este seguimiento, no se considera el riesgo estratégico RE-OEF1.5 Incumplimiento programa hoja de ruta financiera; dicha actividad se va a desarrollar en el servicio de auditoría 3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL en el segundo semestre de 2022, por parte del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora.

Riesgo: RE-OEF 06 Reducción de ingresos por perdidas no técnicas de energía

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Gestionar la corrección de ilícitos de energía en la red de distribución eléctrica

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Recuperación económica por incremento de consumo facturado y sumas dejadas de facturar	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de los reportes que se llevan por la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía (UAIGPE) se determinó que la acción se cumple al 100%. Cabe mencionar, que no hay información automatizada que permita realizar una validación objetiva de los datos suministrados por esta Unidad.

Nombre del tratamiento: Cálculo del indicador de pérdidas

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Alcanzar el porcentaje del indicador de pérdidas de energía en distribución	100%	99%	98%

Responsable Control y aprobación: Ronald Villalobos

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el recálculo de las pérdidas de energía realizado por la auditoría, utilizando como base la energía total generada, más la comprada al ICE y lo entregado, se determinó que la acción se está ejecutando al 98%. Es importante indicar que, aunque la acción es un seguimiento a la ficha de parametrización, si la misma se ve afectada, el porcentaje real se disminuye, por lo que no hay consistencia con otros planes de acción que consisten en seguimientos.

Cabe mencionar, que no hay información automatizada que permita realizar una validación objetiva de los datos suministrados por la Unidad Aseguramiento de Ingresos y Gestión de Pérdidas de Energía.

Objetivo Estratégico: OEF 2. Generar una relación favorable entre los ingresos, costos y gastos.

Riesgo: RE-OEF 07 Reducción de Margen Operativo

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Monitoreo de los costos y gastos controlables

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Control mensual de metas de gasto institucional y por Dirección.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión al control del comportamiento de los costos y gastos controlables que realizó el Área Administración Financiera a diciembre 2021, se determinó que este indicador es monitoreado periódicamente; sin embargo, en los meses de marzo y diciembre 2021, el indicador fue negativo, no obstante, se reportó al 100% por el hecho de ser un seguimiento y no una medida remedial o preventiva.

Cabe señalar que la Dirección Administración y Finanzas indicó en el Excel "Anexo 7320-0134-2022 Informe Riesgos Estratégicos Cierre 2021" lo siguiente:

"Diciembre: Los costos y gastos de operación controlables presentaron resultados de 110% más de gasto que estimado para dicho mes. Como parte del seguimiento, se analizaron los gastos y se reportó el monto a cada dirección.

Cierre 2021: Si bien durante todo el 2021, se realizaron importantes esfuerzos para contener los gastos operativos, manteniendo un ahorro con respecto a lo estimado, en el mes de diciembre se da un incremento significativo en el gasto que genera un incremento del 4% en el gasto al final del periodo con respecto a lo estimado".

Riesgo: RE-OEF 08 Reducción de ingresos por la venta de nuevos productos y servicios

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Comercialización de nuevos productos y servicios

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Divulgación del nuevo Portafolio de Servicios a clientes externos. 2- Identificación y priorización de posibles productos o servicios que la Dirección Comercialización podría comercializar. 3- Plan de mercadeo para la comercialización de nuevos servicios.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

- 1- Se validó al 100%, las actividades relacionadas con el riesgo RE-OEC 03 Brecha en el portafolio de servicios del negocio.
- 2- Mediante la revisión del "INFORME DE GESTIÓN - DICIEMBRE" de la Unidad Gestora de Negocios, se evidenció que la Unidad ha identificado los posibles productos o servicios que se podrían comercializar, por lo que se da por cumplido el 100% a diciembre 2021.
- 3- Mediante la verificación de las actividades llevadas a cabo en el mes de diciembre 2021, presentación de los resultados del estudio de mercado CNFL Asistencia y Tienda Virtual a la Gerencia, la recopilación de información relacionada a Estudio "Ruta Verde" y la reunión para analizar el estudio de mercado "Más Pura"; según la matriz de riesgos, se da por cumplida la acción.

Cabe señalar que la acción N°2 del plan de tratamiento, no fue mencionada en el informe presentado al Consejo de Administración.

Objetivo Estratégico: OEF 3. Rentabilizar las inversiones del negocio de electricidad y servicios no regulados.

Riesgo: RE-OEF 09 Reducción del rendimiento de activos en operación

Porcentaje programado: N/A

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
No validado	No validado

Nombre del tratamiento: De conformidad con la metodología establecida en la gestión integral de riesgos, aquellos cuyo riesgo residual sea moderado o bajo no requerirán de plan de tratamiento.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
N/A	N/A	N/A	N/A

Responsable Control y aprobación: N/A

Riesgo: RE-OEF 10 Reducción de los rendimientos de los servicios no regulados

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Elaboración de planes de mercadeo de los servicios y nuevos negocios (Deficiencia en la Determinación del Caso de Negocio)

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Elaborar un plan de mercadeo para los Casos de Negocio de aquellos servicios no regulados asociados a la Dirección Comercialización. 2- Establecer un Plan de Mercadeo para la Comercialización de los Servicios. 3- Seguimiento mensual a los indicadores de contribución asociados a la Venta de Servicios No Regulados	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante la revisión de las siguientes actividades del mes de diciembre 2021, se da por cumplida la acción 1: Informe de avance del plan de mercadeo de CEPCE; capacitaciones: Servicio Memorable y Libro de Marca dirigido a AEE y LASIMEE; diseño de presentación de Discursos Comerciales y aplicación de una encuesta del proceso de ventas.

Mediante la revisión de la siguiente actividad del mes de diciembre se da por cumplida la acción 2: Se remite correo electrónico para valoración del Catálogo de Servicios por parte de la Unidad Gestora de Negocios.

Mediante la revisión de la hoja Excel "Análisis de datos" de la Dirección Comercialización y un recálculo efectuado por la auditoría a los ingresos no regulados mediante los saldos de las cuentas contables, se da por cumplida la acción 3 y en donde se determinó que se da un seguimiento periódico al indicador señalado y a diciembre 2021 los ingresos superan lo estimado.

Cabe mencionar que en el informe presentado al Consejo de Administración, no menciona las acciones realizadas e indicadas en la matriz de riesgo, pues lo que se muestra son los saldos de los ingresos de las Direcciones.

Nombre del tratamiento: Informe mensual de los resultados de las ventas en la Dirección Distribución de la Energía

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Cuantificar la cantidad y los ingresos obtenidos por inspecciones de obras, energización de obras, alquiler de transformadores, mantenimiento a transformadores propiedad del cliente e instalados dentro de sus predios, desconexión y conexión del servicio eléctrico, diseños de ingeniería, estudios de viabilidad técnica para generación distribuida, entre otros servicios de la Dirección Distribución de la Energía.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Fernando Andrés Jácome

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se determinó que el monto registrado como ingreso supera la meta para ese periodo, el cual se validó por medio de la ficha de parametrización y el Análisis de Datos del Indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por venta de servicios con precio no regulado".

Nombre del tratamiento: Gestión de servicios y mercadeo del Taller Anonos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Diagnósticos, visitas a campo, barridos dimensionales, análisis de planos, generación de protocolos, reuniones para evaluar alternativas con los clientes y cuando el caso amerita estudio por la comisión técnica. Elaboración de oferta.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Humberto Guzmán León

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se validó por medio de las ofertas de trabajo y los informes generales de visita de los meses de octubre a diciembre 2021, en donde se determinó que las acciones se están ejecutando; no obstante, no se cuenta con una metodología de medición del cumplimiento del porcentaje de avance de las acciones, de manera que, si el Taller realiza una oferta, diez ofertas o ninguna para un mes determinado el porcentaje siempre lo van a incluir al 100%.

Nota: Es importante señalar que hay una incongruencia entre la acción descrita en la matriz de riesgos (basada en cantidad de ofertas de trabajo) y la acción señalada en el informe que se presentó al Consejo de Administración (basada en el monto de las ofertas de trabajo).

Objetivo Estratégico: OEF 4. Mejorar el flujo de caja**Riesgo: RE-OEF 11 Riesgo de liquidez****Porcentaje programado: 100%****Nivel de riesgo residual: Alto**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Control del Flujo de caja

Acción	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento al comportamiento del flujo de caja.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión del seguimiento que realizó la Unidad Administración Financiera al flujo de caja durante el año 2021, se determinó que esta acción corresponde a un monitoreo (seguimiento) y no contempla medidas remediales o preventivas; tomando en cuenta que para los meses comprendidos entre enero y mayo y diciembre 2021 los resultados fueron menores a lo estimado, no obstante, la Administración reportó un cumplimiento del 100%.

Cabe señalar que en la matriz de riesgos financieros se justificó los resultados menores producto de un incremento en los pagos por energía eléctrica, la disminución en los ingresos del mes, incremento en el pago de notas de crédito a proveedores, mayores pagos de intereses por el pago semestral al BPDC y por un aumento en las salidas de operación e inversión.

Nombre del tratamiento: Solvencia

Acción	Programado	Reportado	Validado
Monitoreo de la Razón de Solvencia (Activo corriente /pasivo corriente).	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante la revisión del monitoreo que realizó la Unidad Administración Financiera a la razón de solvencia durante el año 2021, se determinó que esta acción corresponde a un monitoreo (seguimiento) y no contempla medidas remediales o preventivas; tomando en cuenta que para los meses comprendidos entre febrero y mayo 2021, los resultados fueron menores a lo estimado, no obstante, la Administración reportó un cumplimiento del 100%.

Cabe mencionar que se identificó una incongruencia entre el Excel "Anexo 7320-0134-2022 Informe Riesgos Estratégicos Cierre 2021", hoja "P.T Financiera 2021" y el riesgo de liquidez, en donde se presentó un nivel de riesgo residual alto y en el informe "Riesgos Estratégicos, Planes de Tratamiento y de Oportunidades INFORME CIERRE AÑO 2021", se muestra como moderado.

Riesgo: RE- OEF 12 Riesgo de no renegociación de la deuda
Porcentaje programado: 100%
Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	No validado

Nombre del tratamiento: Estados de resultados			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento del comportamiento del Estado de Resultados	100%	100%	100%
Responsable Control y aprobación: Franklin Quirós Arce			

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)
<p>Mediante la revisión del seguimiento que realizó el Área Administración Financiera sobre la utilidad/pérdida neta en relación con el Plan Financiero, se determinó que el mismo es monitoreado periódicamente, no obstante, al cierre de 2021 se presentaron resultados por debajo de lo proyectado, no obstante, la Administración reportó un cumplimiento del 100%. Es importante indicar que este plan corresponde a una actividad de monitoreo y no se especifican acciones remediales o medidas preventivas.</p> <p>Cabe mencionar que, para los meses de marzo, mayo, agosto, octubre, noviembre y diciembre 2021 se presentaron los resultados por debajo del plan.</p> <p>La Dirección Administración y Finanzas indicó en el Excel "Anexo 7320-0134-2022 Informe Riesgos Estratégicos Cierre 2021" lo siguiente: <i>"Cierre2021: La pérdida estimada para el periodo 2021, fue mucho mayor, producto principalmente de la reducción en los ingresos por ventas durante el periodo, así como por el registro del ajuste en el cálculo actuarial y el registro por el pago de la rescisión del contrato "Implementación del Roll Out" en las subsidiarias (Proyecto PMAF), realizados en el mes de diciembre".</i></p>

Nombre del tratamiento: Pago del Servicio de la deuda			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual de la razón de endeudamiento.	100%	100%	100%
Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos			

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del seguimiento que realizó el Área Administración Financiera sobre la razón de endeudamiento respecto al Plan Financiero, se determinó que el mismo es monitoreado periódicamente, no obstante, al cierre de 2021 se presentaron resultados por debajo de lo proyectado, no obstante, la Administración reportó un cumplimiento del 100%. Es importante indicar que este plan corresponde a una actividad de monitoreo y no se especifican acciones remediales o medidas preventivas.

Cabe mencionar que, para los meses de febrero y de junio a diciembre 2021 se presentaron resultados por debajo del plan.

La Dirección Administración y Finanzas indicó en el Excel "Anexo 7320-0134-2022 Informe Riesgos Estratégicos Cierre 2021" lo siguiente: "Anual: El endeudamiento ha presentado un aumento en resultados del periodo, debido al crecimiento en los efectos por pagar a largo plazo y la reducción en los activos totales".

Nombre del tratamiento: Variables macroeconómicas (tasas de interés y tipo de cambio)

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Seguimiento mensual del tipo de cambio y tasas de interés	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Mauricio Villalobos Campos

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión del Excel "MATRIZ DE RIESGOS DEL ENTORNO - SEGUIMIENTO MENSUAL DICIEMBRE 2021", se determinó que el Área Administración Financiera lleva un seguimiento minucioso del comportamiento del tipo de cambio y tasas de interés del entorno nacional e internacional, sin embargo, este plan corresponde a un seguimiento y no se especifican acciones remediales o medidas preventivas. Cabe mencionar que, a diciembre 2021, el gasto por intereses fue menor a lo proyectado, por el contrario el gasto por diferencias cambiarias superó lo estimado.

Es importante indicar, que en el Excel "Anexo 7320-0134-2022 Informe Riesgos Estratégicos Cierre 2021", hoja "P.T Financiera 2021", el riesgo de no renegociación de la deuda, presentaron un nivel de riesgo residual de alto y en el informe "Riesgos Estratégicos, Planes de Tratamiento y de Oportunidades INFORME CIERRE AÑO 2021", se muestra como bajo.

2.2 PERSPECTIVA CLIENTES



Objetivo Estratégico: OEC 06. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes

Riesgo: RE-OEC 6. Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes

Porcentaje programado: 90

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
90%	100%

Nombre del tratamiento: Informe de evaluación de la continuidad del servicio eléctrico FPI

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Evaluar tendencia del FPI	100%	90%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Fernando Andrés / Erick Esquivel

Nombre del tratamiento: Informe de evaluación de la continuidad del servicio eléctrico DPIR

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Evaluar tendencia del DPIR	100%	90%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Fernando Andrés / Erick Esquivel

SITUACIÓN DETERMINADA PARA LAS ANTERIORES DOS ACCIONES DEL TRATAMIENTO (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se validó la ejecución de los informes "Evaluación de la continuidad del servicio eléctrico", correspondientes a octubre, noviembre y diciembre del 2021 y suministrados por la funcionaria del Área Control y Calidad de la Energía.

Asimismo, dentro de las observaciones descritas en el Anexo Informe Riesgos Estratégicos Cierre 2021 se desprende lo siguiente:

"...De conformidad con el correo del Sr Eric Esquivel con fecha 24 de abril 2021 con respecto al reporte de seguimiento de estas actividades indica:

"...El cálculo de indicadores de continuidad es mensual, los valores se obtienen normalmente entre el día 10 y 15 de cada mes, pero luego de eso viene el análisis de fondo y seguimiento de acciones de los resultados que requiere más tiempo de análisis.

Propuesta:

La evaluación es mensual, pero con una entrega del mes tras anterior. Por ejemplo, en la primera semana de mayo entregamos la evaluación de marzo, en junio la de abril, etc ...".

Debido a que la entrega de los informes mensuales se realiza al mes tras anterior, la meta propuesta a diciembre proyectaba un 90%; al solicitar los informes se corrobora la ejecución de dicho informe y por consecuencia se valida el 100%.

Objetivo Estratégico: OEC 06. Reducir los tiempos de instalación de soluciones y atención post venta en los diferentes segmentos de clientes

Riesgo: RE-OEC 6. Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes.

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Automatización de la red de distribución

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar levantamiento de los puntos que requieren instalación de equipos de automatización para la instalación de los mismos durante el 2021, como parte del programa de inversión existente.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Erick Esquivel

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

La acción del tratamiento al riesgo "Automatización de la red de distribución", señala específicamente "...Realizar levantamiento de los puntos que requieren instalación de equipos de automatización para la instalación de los mismos durante el 2021, como parte del programa de inversión existente...". Sin embargo, ante consulta realizada el 26-05-2022 al funcionario encargado de atender el riesgo, Jefatura del Área Centro de Control de Energía (ACCE), si lo propuesto a realizar en el 2021 era el levantamiento de los puntos donde se requieren los equipos, o la instalación de éstos también, en correo electrónico de ese día manifestó:

"...efectivamente lo propuesto a realiza en el 2021 era el levantamiento de los puntos donde se requieren los equipos.

"...Revisando, veo que la redacción incluida en el documento no es muy clara y se presta para otras interpretaciones, por lo que la manera correcta de entenderla seria: "Levantar, durante el 2021, el levantamiento de los puntos ... que requieren instalación de equipos de automatización para la instalación de estos, como parte del programa de inversión existente".

Por lo expuesto según aclaración y mediante minuta (sin consecutivo) de reunión presencial efectuada el 12-07-2021 entre trabajadores del Área Centro Control de Energía y Área Control y

Calidad de la Energía; se corrobora que se definieron y priorizaron los puntos de la red eléctrica donde deben instalarse o sustituirse equipos de automatización y seccionamiento en el 2022.

Nombre del tratamiento: Automatización de la red de distribución

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar la gestión de compra de los equipos de automatización, hasta la entrega de orden de compra. (Si se asignan recursos financieros)	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Erick Esquivel

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante los SIACOS No. 695 y 696 y los procedimientos de contratación administrativa Nos. 2021PP-000368-0000200001 y 2021PP-000345-0000200001 incluidos en el SICOP, se corrobora que se realizaron las gestiones correspondientes a la compra de los ocho equipos de automatización, por lo que se valida el avance reportado de un 100%.

Nombre del tratamiento: Automatización de la red de distribución

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Instalación y automatización de 8 equipos de control y seccionamiento en puntos estratégicos en 2022.	0%	0%	No validado

Responsable Control y aprobación: Erick Esquivel

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)

El inicio de esta acción es a partir de Junio 2022 y finaliza en diciembre 2022, según lo programado.

Nombre del tratamiento: Cambio en los rangos de la meta de desempeño

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar cambio en los rangos de la meta de desempeño	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Fernando Andrés

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se corrobora el cambio de los parámetros de medición con los que se reportan los indicadores de continuidad de la Frecuencia Promedio de Interrupciones (FPI) y Duración Promedio de Interrupciones (DPIR). Los nuevos parámetros definidos se detallan a continuación:

BUENO	REGULAR	BAJO
$x \geq 80$	$70 < x < 80$	$x \leq 70$
BAJOS VALORES MEJOR DESEMPEÑO		

Nombre del tratamiento: Analizar y madurar un modelo para realizar la contratación de servicios de mantenimiento correctivo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Analizar el esquema de contratación para mantenimiento correctivo, administrado por el Área de Averías	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Fernando Andrés

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

En minuta de reunión efectuada el 06-12-2021, entre funcionarios de Alumbrado Público, Área Averías y el CCA de la Dirección Distribución de la Energía, se corrobora que se analizan puntos varios del eventual cartel de contratación de averías al sistema de distribución.

A la fecha del seguimiento, no se suministró documento borrador del posible esquema de contratación solamente la minuta en mención. Cabe indicar que la acción establecida corresponde a un análisis y no contempla medidas subsiguientes a dicho análisis.

Nombre del tratamiento: Reclutamiento de personal

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Apresurar procesos de contratación de personal técnico pendientes en el Área de Averías por parte de la Unidad de Talento Humano (en este momento son 4 plazas)	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Unidad de Talento Humano

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante nota 2630-400-2021 del 30-07-2021 se valida que se comunica al Área Averías la Resolución del Concurso Interno Virtual 11-2021, donde se informa los tres trabajadores que resultaron ganadores del concurso y se incorporarán a las labores del área.

Además, la plaza vacante No. 12032, fue resuelta y comunicada por medio de oficio 2630-0704-2021 del 09-12-2021, dando a conocer al trabajador asignado a suplir la vacante.

Objetivo Estratégico: OEC 07 Atraer, retener y fidelizar los clientes

Riesgo: RE-OEC 7. Ineficaz estrategia ARF

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Extremo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Estrategia ARF			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Se realizarán acciones estratégicas no tarifarias de valor agregado para Retener clientes Industriales y Comerciales.	100%	100%	100%
Responsable Control y aprobación: Arnaldo González, Guillermo Mena y Adán Marchena			

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se analizó la información suministrada por la Administración relacionada con las Gestiones comerciales; Revisión comportamiento estudios de viabilidad técnica para Generación Distribuida; Abordaje de clientes mediante Soluciones Energéticas Renovables (SER), Retención de Mwh como resultado del abordaje con SER; Asesoría de nuevos proyectos de desarrollo inmobiliario; Sello a Electricidad Renovable; Foro a Clientes Estratégicos y Arrendamiento de techo; comprobando la ejecución de acciones indicadas por la Unidad Centro de Contacto (anterior Unidad de Mercadeo Empresarial).

Objetivo Estratégico: OEC 08 Incrementar la cantidad de productos y servicios del portafolio

Riesgo: RE-OEC 08 Brecha en el portafolio de servicios del negocio
Porcentaje programado: 100
Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Revisión del Portafolio de Servicios			
Acciones	Programado	Reportado	Validado
Divulgación del nuevo portafolio de servicios	100%	100%	100%
Responsable Control y aprobación: Guillermo Mena / Adán Marchena			

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante el documento "*Portafolio Soluciones Energéticas Renovables*", revisión de los trámites registrados en la consulta "*Registro de las solicitudes a altos consumidores del SIPROCOM*" generado el 06-05-2021, y al control de los correos electrónicos enviados entre octubre, noviembre y diciembre 2021 emitidos por parte del Área Atención Clientes Estratégicos (AACE) a los clientes, se corrobora que se brinda divulgación del Portafolio de servicios del negocio como parte de las acciones establecidas para disminuir la brecha sobre esta actividad.



Objetivo Estratégico: OEC 09 Índice de estudios de satisfacción del cliente

Riesgo: RE-OEC 09. Insatisfacción de los clientes según segmento (Residencial)

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Satisfacción del Cliente

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Plan para incrementar la satisfacción de nuestros clientes	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Arnaldo González, Guillermo Mena y Adán Marchena

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se verificó con la información suministrada por la Administración, acciones desarrolladas con clientes estratégicos, residenciales y/o comunidades, así como el fortalecer el servicio en los diversos medios de atención al cliente, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta a través de las herramientas y capacitaciones del personal logrando mejorar los mismos y satisfacer al cliente.

2.3 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS



Objetivo Estratégico: OEP 10. Optimizar los procesos internos mediante la modernización y transformación digital

Riesgo: RE-OEP 10 Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida

Porcentaje programado: 100

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
95%	95.04%

El porcentaje validado se obtiene del promedio de la validación individual de los riesgos asociados:

Riesgo Asociado	Porcentaje programado	Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación	100	97	96.42
10.2 Pérdida de personal clave con altos estándares de conocimientos.	100	100	100
10.3 Inoportunidad y baja calidad de la información	100	100	100
10.4 Inadecuada transformación digital de los procesos	100	100	100
10.5 Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes	100	73	73.83
10.6 Gobernanza de datos	100	100	100

Riesgo: 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
97%	96.42

Nombre del tratamiento: Cumplir con iniciativas de PETIC para el año 2021 en costo, tiempo y desempeño.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Ejecutar un 100% de las iniciativas del PETIC establecido para el año 2021.	100%	82%	84.38%
a-Implementación del gestor de datos de medición CONNEXO Insight	100%	100%	100
b-Inteligencia de negocios aplicada a las pérdidas de energía eléctrica.	100%	100%	100
c-Automatizar las necesidades emanadas por el PMAF.	100%	92%	93.4
d-Desarrollar sistema para la gestión y venta de servicios no regulados.	100%	41%	41
e-Facturación nuevo servicio de carga rápida.	100%	25%	25
f-Implementación de firma holográfica en sucursales y sistema comercial	100%	99%	100
g-Desarrollo de interfaces para la automatización de órdenes desde el OMS a SIPROCOM	100%	100%	100
h-Venta de Energía Prepago	100%	95%	100
i-Plan de Mejoras de Sistemas Comerciales	100%	99%	100

2-Iniciativa PETIC #14 y #15, Arrendamiento de microcomputadores, portátiles, tabletas y handhelds. Impresoras	100	100	NO VALIDADO
3-Iniciativa PETIC #16 Actualización de las versiones base de datos de los sistemas de información.	100	100	100
4-Iniciativa PETIC #17 Dotación de la infraestructura de procesamiento, licenciamiento y almacenamiento de información de TI/TO	100	87	87
5-Iniciativa PETIC #18 Automatización del uso de las herramientas de parches de seguridad para los equipos de cómputo de microcomputadoras y servidores.	100	100	100
6-Iniciativa PETIC #34 Implementar Microsoft 365	100	100	100
7-Renovación y actualización de la plataforma de Infocomunicaciones	100	96	NO VALIDADO
8-Implementación del Sistema de Comunicación Operativa	100	96	NO VALIDADO
9-Incorporación de los elementos del Sistema de Comunicación Operativa y la red de fibra óptica al SIGEL.	100	100	NO VALIDADO
10-Ampliación de la red de Fibra Óptica	100	100	NO VALIDADO
11-Elevar el nivel operativo del Active Director	100	100	100
12-Migrar la plataforma de correo a Exchange 2016	100	100	100
13-Implementar Microsoft Teams	100	100	100

Responsable Control y aprobación: Edgar Zamora Soto

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIONES GESTIONADA DEL RIESGO)

1- Ejecutar un 100% de las iniciativas del PETIC establecido para el año 2021.

a- Implementación del gestor de datos de medición CONNEXO Insight

Mediante correo electrónico del 26-05-2022, la Jefatura Área Soluciones Informáticas al Negocio (ASIN) suministra documentación para la contratación del "Servicio de Soporte, mantenimiento y actualización del software Plataforma Connexo" y capturas de pantalla del utilitario Connexo NetSense donde se evidencia el cambio a la versión 11.2.2.23. Para esta acción se valida el avance reportado de un 100 %.

b- Inteligencia de negocios aplicada a las pérdidas de energía eléctrica.

Mediante correo electrónico del 26-05-2022, el Área Soluciones Informáticas al Negocio suministra el "Informe Final Prueba de Concepto Plataforma analítica para la detección de pérdidas no técnicas de energía" y sus anexos. Para esta acción se valida el avance reportado de un 100 %.

c- Automatizar las necesidades emanadas por el PMAF.

Mediante correo electrónico del 26-05-2022, el ASIN suministra documentación de cierre de los mantenimientos que atienden las iniciativas PMAF:

- TH.4.2 Automatizar y mejorar el proceso de evaluación de competencias.
- TH.4.3 Desarrollar el modelo de análisis de causas de bajo desempeño.
- TH.2.3: Automatizar las herramientas para la Gestión por Competencias.
- A.1.1.2: Mejoras en el registro de materiales en órdenes de compra.
- A.2.5.1: Unificar la plataforma actual de SIACO.
- A.2.1.1. "Establecer el modelo de compras de mínima cuantía y su automatización"
- A.3.2. Automatizar el servicio del Centro de Transporte Eficiente Compartido.
- A.3.5.1 Mejorar el módulo control de licencias en el SATT.
- A.3.4 Automatizar los planes de mantenimiento a equipos del taller.

Además, suministra informe de labores y correo de seguimiento de febrero y julio del 2021 sobre el avance para la iniciativa "F.3: Mejoras en la plataforma del Sistema del Fondo de Ahorro y Préstamo (SIFAP)" que evidencia un avance reportado de 34%.

Para la acción c, se valida un avance del 93.4 %.

- d- Desarrollar sistema para la gestión y venta de servicios no regulados.
Mediante correo electrónico del 26-05-2022, la Jefatura del ASIN suministra bitácoras de seguimiento de avance donde se indica la suspensión del desarrollo de lo que corresponde a los servicios internos y que los esfuerzos se centren en los externos. En la bitácora 0017-2021 del 09-09-2021 se indica también un avance del 41% en atención mediante el mantenimiento 2021-43419 que está pendiente de finalización.

Para esta acción se valida el avance reportado de un 41 %.

- e- Facturación nuevo servicio de carga rápida.

Mediante correo electrónico del 26-05-2022, la Jefatura del ASIN suministra copia de correos electrónicos con apuntes de las reuniones sostenidas en el periodo comprendido del 22-01-2021 hasta el 09-04-2021 entre la empresa CFS, ICE , ARESEP, CNFL, COOPEALFARORUIZ, COOPEGUANACASTE, COOPELESCA, COOPESANTOS, ESPH-SA, ICE, JASEC, PRESIDENCIA, SEPSE (Secretaría Planificación Subsector Eléctrico), sobre la Plataforma única de centros de recarga para vehículos eléctricos. Los correos suministrados evidencian solo la coordinación y realización de reuniones y en ellos se mencionan aspectos técnicos para el cobro en los centros de carga instalación de centros, Para esta acción se valida el avance reportado de un 25 %.

- f- Implementación de firma holográfica, en sucursales y sistema comercial
Mediante correo del 26-05-2022 del Área Soluciones Informáticas al Negocio suministra copia del cierre de la solicitud de mantenimiento 202201111030 con la que se atiende la implementación de la firma holográfica. Para esta acción se valida el avance reportado de un 100 %.

- g- Desarrollo de interfaces para la automatización de órdenes desde el OMS a SIPROCOM
Mediante correo del 26-05-2022 del Área Soluciones Informáticas al Negocio indica cierre de los mantenimientos 2021-45379, 2021-45378, 2021-44814, 2021-41861, 2021-40841, 2021-40505 con los que se atiende la automatización de órdenes desde el OMS a SIPROCOM. Para esta acción se valida el avance reportado de un 100 %.

h- Venta de Energía Prepago

Mediante correo electrónico del 26-05-2022 de la Jefatura ASIN suministra cronograma para la atención de esta iniciativa donde se establecen las siguientes actividades:

- a- Elaborar el borrador del 90% del cartel de adquisición software prepago, se suministra archivo con las especificaciones del cartel.
- b- Finalizar el 98 % del demo software Grid IQ, se suministra archivo "*Informe demo Grid IQ*", del 17-09-2021.
- c- Finalizar el 98 % de la prueba de concepto del software Hexing, se suministra archivo "*Informe prueba de concepto Software Hexing*" del 15-7-2021.
- d- Elaborar estudio y cálculo del monto a solicitar Presupuesto 2022 para adquisición Software Prepago, se suministra archivo con la formulación Presupuestaria 2022-2025.

Para la acción h y sus incisos se valida el avance reportado de un 100 %.

i- Plan de Mejoras de Sistemas Comerciales

Mediante correo del 26-05-2022 del Área Soluciones Informáticas al Negocio indica cierre de los mantenimientos: 2020-36998, 2020-37037, 2020-39161, 2021-41110, 2021-42351, 2021-42393, 2021-42598, 2021-42679, 2021-42760, 2021-43913, 2021-43915, 2021-43986, 2021-44179, 2021-44383, 2021-45333, 2021-45404, 2021-45785, 2021-46210, 2021-46374, 2021-46561, 2021-47689, 2021-47927 con los que se atiende el plan de mejoras para los Sistemas Comerciales. Para esta acción se valida el avance reportado de un 100 %.

...
3- Mediante correo electrónico del 11-05-2022 la Jefatura de la UTIC indica que las bases de datos a actualizar en el 2021 son la del bus empresarial y la del sistema jurídico y que la actualización se realizó mediante gestión de mantenimiento. Se accedió el Sistema Gestión de Solicitudes de Servicio (SGSS) donde se verificó el cierre del mantenimiento 2021-43521 que atiende la actualización de la base de datos del ESB, Bus Empresarial de Servicios y el cierre del mantenimiento 2021- 46100 que actualiza la base de datos del sistema jurídico SICOLJU, se valida el avance reportado de un 100 %.

4- Mediante correo del correo electrónico del 26-05-2022 la Jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de Tecnología de Información (AIOSTI) suministra cronograma para la dotación de infraestructura. En dicho cronograma se indican las siguientes tareas:

"...

- a-Realizar estudio de mercado
- b-Hacer Documento del Cartel
- c-Hacer la gestión interna de compra SIACO
- d-Notificar Contrato
- e-Recurso de Apelación (Contraloría)
- f-Entregar Orden de Compra al Adjudicatario.

..."

Se remite documentación probatoria para las actividades "a", "b", "c". Se accede el sistema SICOP y se descarga copia del contrato del procedimiento 2021PP-000445 "*SERVIDORES Y LICENCIAS EN LA INFRAESTRUCTURA HIPERCONVERGENTE SIMPLIVITY DEL MULTI-SITIO DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, Y EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO*" y de determina que se oficializó hasta el 05-05-2022, se valida el avance reportado a diciembre 2021 de un 87 %.

- 5- Mediante correo electrónico del 26-05-2022 la Jefatura del AIOSTI suministra copia del proceso de contratación de las herramientas de parches de seguridad. La contratación corresponde al procedimiento SICOP 2021PP-000487, el contrato es por uso de licencias por dos años, se adjudicó a la empresa SOFTWAREONE IT SERVICES SOCIEDAD ANONIMA y se firmó el 15-12-2021, se valida el avance reportado de un 100 %.
- 6- Mediante de la Jefatura del Área Gestión de Servicios de Tecnología (AGST), suministra archivo "Licenciamiento asignado" con el listado de asignación de 1658 licencias Microsoft 365 tipo E3 y 311 tipo F3, para un total de 1969 usuarios, y se suministra documentación sobre las campañas de comunicación efectuadas durante el 2021 a través de correo institucional sobre la implementación de la herramienta, se valida el avance reportado de un 100 %.
- ...
- 11-Mediante correo electrónico del 19-05-2022 la Jefatura del AGST, suministra correo con los resultados de la elevación del nivel operativo del Active Directory, de la versión Windows Server 2008 R2 a Windows Server 2012 R2, así como capturas de pantalla de las pruebas realizadas, se valida el avance reportado de un 100 %.
- 12-Mediante correo electrónico del 19-05-2022 de la Jefatura del AGST suministra correo con los resultados de la migración la plataforma de correo a Exchange 2016, se corrobora que en esta cadena de correos esta la confirmación de la Jefatura de la UTIC emitido el 14-07-2021, sobre la culminación del proceso de migración, se valida el avance reportado de un 100 %.
- 13-Mediante correo electrónico del 20-05-2022 de la Jefatura del AGST, suministra reporte de asignación de 1658 licencias Microsoft 365 tipo E3 y 311 tipo F3, para un total de 1969 usuarios, ambos tipos de licencias incluyen el Microsoft Teams, se valida el avance reportado de un 100%.

Nota: La diferencia de lo reportado contra lo validado se debe a la aplicación de la fórmula, para la validación se utilizó promedio simple

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIONES NO VALIDADAS)

- ...
- 2- Mediante correo electrónico del 11-05-2022 la Jefatura de la Unidad Tecnologías de la Información (UTIC) suministra cronograma para el arrendamiento de microcomputadores, portátiles, tabletas y hand helds. Impresoras. Mediante correo electrónico del 24-05-2022, el profesional de auditoria solicita al Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI suministrar:

- a-copia del estudio de mercado
- b-copia del cartel
- c-copia comunicado de no asignación del presupuesto
- d-copia comunicación de no continuar la iniciativa y autorización de sustituir la acción de arrendamiento por la de la compra
- e-plan de adquisición de equipo

Mediante correo electrónico del 26-05-2022 la Jefatura del AIOSTI indicó:

- "... estudio de mercado...
- El documento como tal no se elaboró...
- ... Cartel...

Encontrará el archivo del cartel borrador en archivo "Iniciativa 14 y 15 Arrendamiento.rar...
...copia comunicado de no asignación del presupuesto...
...No se cuenta con el comunicado oficial como tal...
...copia comunicación de no continuar la iniciativa y autorización de sustituir la acción de arrendamiento por la de la compra...
...no se cuenta con la comunicación de no continuar con la iniciativa...
...Plan de Adquisición...
...Al iniciar el año 2021 no teníamos presupuesto asignado en inversión, en nuestra Área...de ahí, que al inicio del año 2021 no se contaba con un plan de adquisición total, las necesidades de recurso se fueron asignando en el transcurso del año de acuerdo a las necesidades de las dependencias de la CNFL y los recursos disponibles...".

La ausencia de documentación probatoria impide realizar una adecuada verificación del avance reportado.

...

7- Mediante correo electrónico del 26-05-2022 el profesional de auditoría solicita al Área Infocomunicaciones (AI), suministrar copia del plan de renovación y actualización de la plataforma infocomunicaciones contra el cuál se pueda comparar el avance reportado, documentación probatoria del avance reportado e indicar si se recibió el equipo. Mediante correo del 01-06-2022 la Jefatura del AI suministra documentación del proceso de contratación de equipo; no suministra copia del plan de renovación y actualización de la plataforma infocomunicaciones, lo que impide realizar una adecuada verificación del avance reportado.

8- Mediante correo electrónico del 26-05-2022, el profesional de auditoría solicita al AI, suministrar copia del plan de Implementación del Sistema de Comunicación Operativa, contra el cuál se pueda comparar el avance reportado, documentación probatoria del avance reportado e indicar si se recibió el equipo. Mediante correo del 01-06-2022 la Jefatura del AI indica que el plan para esta acción corresponde a la iniciativa REI 3.8. Se accede, vía intranet, al archivo del proyecto REI y se descargó el cronograma para el 2021 en el cual se indican dos tareas a realizar en el 2021:

a- "...CONTRATACIÓN Y EJECUCIÓN DEL ESTUDIO DE RADIOFRECUENCIA PARA LAS SUCURSALES HEREDIA Y DESAMPARADOS...".

b- "...ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA FAN EN SUC. DESAMPARADOS Y SUC. HEREDIA...".

Solo se suministra documentación parcial para la actividad "b", lo que impide realizar una adecuada verificación del avance reportado.

9- Mediante correo electrónico del 11-05-2022 la Jefatura de la UTIC suministra cronograma con las actividades para la incorporación de los elementos del Sistema de Comunicación Operativa y la red de fibra óptica al SIGEL. En el cronograma se definen las siguientes tareas para el modelado de las rutas de fibra óptica a realizar en el 2021, asociado a la modificaciones e instalaciones de los años 2019-2020, de la CNFL.

a- Enlace de red Fibra Óptica CGR Alajuelita / Cementerio

b- Enlace de red Fibra Óptica CGR Río Oro

c- Enlace de red Fibra Óptica CGR Bebedero

d- Enlace de red Fibra Óptica CGR Hatillo 8

e- Enlace de red Fibra Óptica CGR Pavas Rincón Grande

f- Detallado de la red de Fibra Óptica entre Ciudad Colón y cierre de Piedades

- g-Detallado de la red de Fibra Óptica entre PEVC y cierre de Santa Ana
- h-Detallado de la red de Fibra Óptica entre Subestación Desamparador y la Sucursal de Desamparados
- i-Detallado de la red de Fibra Óptica entre Subestación Heredia y cierre Lagunilla

Mediante correo electrónico del 26-05-2022, el profesional de auditoría solicita al AI suministrar documentación de la ejecución de las actividades del cronograma. Mediante correo del 01-06-2022 la Jefatura del AI suministra evidencia solo de la ejecución de la actividad "c" lo que impide realizar una adecuada verificación del avance reportado.

10- Mediante correo electrónico del 26-05-2022 el profesional de auditoría solicita al AI, copia del plan de ampliación de la red de fibra óptica, contra el cuál se pueda comparar el avance reportado y documentación probatoria del avance reportado. Mediante correo del 01-06-2022 la Jefatura del AI suministra cronograma con las actividades a ejecutar para la aplicación de la red de fibra óptica. En dicho cronograma se indican las tareas:

"...

- 1.1 Valoración, diagnóstico y prediseño de las rutas de Fibra Óptica
- 1.2 Formulación y ajuste de Presupuesto
- 1.3 Investigación de campo nuevas tecnologías.
- 1.4 Proceso de Adquisición de Materiales,
- 1.5 Instalación de los Enlaces de Fibra Óptica..."

Solo se suministra documentación probatoria para la actividad 1.4, lo que impide realizar una adecuada verificación del avance reportado.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 03-05-2022 donde se solicita a la Jefatura de la UTIC documentación del avance reportado a diciembre 2021 del Riesgo RE-OEP10. Ineficiencia en la optimización de los procesos según la metodología establecida- 10.1 Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación, se indica:

1-Ejecutar un 100% de las iniciativas del PETIC establecido para el año 2021.

c- Automatizar las necesidades emanadas por el PMAF.

Mediante correo electrónico del 11-05-2022 enviado por la Jefatura de la UTIC indica:

"...Se cumplió en un 92% porque el analista designado en la iniciativa del Fondo de Ahorro fue designado por la administración superior a otras tareas y no se contaba con otro recurso que pudiera continuar con el desarrollo, se debe reasignar esa tarea cuando se cuente con recursos y coordinar con el usuario nuevamente..."

d-Desarrollar sistema para la gestión y venta de servicios no regulados

Mediante correo electrónico del 11-05-2022 enviado por la Jefatura de la UTIC indica:

"...Se cumplió en un 41% por dos motivos: el contrato de tercerización se finalizó en julio y se reinició de nuevo en octubre. En julio 2021 el usuario dueño de la iniciativa cambia y se indica que la estrategia del desarrollo del SIGES debe cambiar (primero servicios externos y luego los internos), esos dos acontecimientos ocasionaron un lapso de tres meses sin desarrollar. Luego

el 18/10/2021 se indica que el desarrollo del SIGES se detiene ya que la Dirección Comercial está valorando el desarrollo de los servicios dentro del SIPROCOM...".

e-Facturación nuevo servicio de carga rápida.

Mediante correo electrónico del 11-05-2022 enviado por la Jefatura de la UTIC indica:
"...Desde inicios de 2021 la CNFL ya realiza el cobro de los Cargadores Rápidos por medio de la solución GECVE, desarrollada por Sistemas Técnicos. Por indicación Corporativa, la iniciativa pretendía realizar la integración entre los sistemas de CNFL con el sistema EV Gateway, contratado por el ICE. Durante el primer semestre de 2021 se sostuvieron reuniones con el personal del ICE, donde se indicaron los requerimientos de CNFL para realizar las integraciones y se quedó a la espera de los accesos para los desarrollos. Se avanzó todo el trabajo de análisis para realizar las integraciones, de parte del ICE no se obtuvieron accesos a los ambientes de desarrollo, informalmente se conoció que la plataforma adquirida por el ICE no contemplaba el cobro, por lo que no es funcional para el fin de la iniciativa, Dado lo anterior no es factible completar la iniciativa...".

4- Mediante correo del correo del 26-05-2022 la Jefatura del AIOSTI indica:
"...Al iniciar el año 2021 no teníamos presupuesto asignado en inversión para esta iniciativa, a diferencia del arrendamiento tenía un mayor apoyo, había menor incertidumbre de asignación presupuestaria, se contaba con un plan de adquisición total para los servidores del ADMS, los recursos se asignaron en agosto...".

Riesgo: 10.2 Pérdida de personal clave con altos estándares de conocimientos

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Gestión de Sucesión

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecución del plan de trabajo para el 2021	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 13-05-2022 el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano (AGDTH), suministra plan de trabajo de la Gestión de Sucesión para el 2021 y la documentación que evidencia el avance reportado para sus cuatro objetivos específicos:

1- Logística para la contratación de servicios de pruebas psicométricas. Se suministra procedimiento de contratación administrativa 2021PP-000189-0000200001 y documentos donde se sustentan la gestión de contratación realizada.

- 2- Campaña comunicación puestos Gestión Sucesión. Se remite documentos con las imágenes de la campaña realizada vía correo institucional, en donde se adjunta boletín denominado "Gestión Sucesión CNFL-Forma parte del banco de talentos"
- 3- Construir tablas de sucesión para puestos críticos. Se brinda documentos con el análisis de los puestos críticos y las tablas de sucesión elaboradas durante el 2021.
- 4- Garantizar que el 100% de los requerimientos para la implementación de la iniciativa TH5.1 se suministren en tiempo y forma en el 2021. Se remite correo del 13-05-2022 emitido por el Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano donde se detalla que para el periodo 2021 no se recibieron requerimientos para la iniciativa TH5.1

Nombre del tratamiento: Programa Teletrabajo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecución del plan de trabajo para el 2021	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 30-05-2022 el AGDTH, suministra plan de trabajo del Programa Teletrabajo para el 2021 y la documentación que evidencia el avance reportado para sus cuatro objetivos específicos:

- 1- Gestionar la formalización a teletrabajo del personal identificado en los diagnósticos de la experiencia del teletrabajo por condición determinada. Este objetivo consta de tres actividades:
 - a- Analizar y formalizar el 95% de las solicitudes de ingreso a las diferentes modalidades de teletrabajo. Se suministra listado de la realización de la formalización del 100% de las solicitudes recibidas y ejemplos de los contratos firmados.
 - b- Aplicar la herramienta de autoverificación de las condiciones físico-ergonómicas al 90% de las solicitudes de ingreso a las diferentes modalidades de teletrabajo. Se suministra listado denominado "*Nueva Solicitud de Autoverificación de las Condiciones Ergonómicas y del Entorno*" incorporado en la intranet, Agencia Virtual, mediante el cual se aplica la realización de la autoverificación al 90.24% de los teletrabajadores; asimismo, se envían ejemplos de las autoverificaciones efectuadas.
 - c- Capacitar por medio del Curso de Inducción virtual al Teletrabajo al 90% de las solicitudes de ingreso a las diferentes modalidades de teletrabajo. Se suministra el listado de la realización del curso, se capacitó el 96.04% de los trabajadores que lo requerían.
- 2- Ejecutar el proceso de gestión del desempeño para el personal en la modalidad de teletrabajo convencional de la CNFL. Este objetivo consta de seis actividades:

- a- Capacitar en construcción de indicadores de desempeño 90% al personal que formalice la modalidad de teletrabajo. Se nos suministra listado de la realización de la capacitación en construcción de indicadores de desempeño del 94.88% de los trabajadores que formalizaron la modalidad de teletrabajo convencional y ejemplos de las evaluaciones realizadas a través de cuestionario creado en la intranet, Agencia Virtual denominado "Fundamentos para la gestión del desempeño".
- b- Revisar el 98% las propuestas de los planes de desempeño para la evaluación del 2021, del personal en teletrabajo convencional formalizado a diciembre del 2020. Se suministra listado de las propuestas de los planes de desempeño para la evaluación del 2021 para el 98.83% de los trabajadores, y ejemplos de los formularios "F-039 Evaluación Plan de desempeño".
- c- Revisar el 98% de las metas evaluadas en el 2020. Se suministra el *"Informe General de Resultados de la Gestión de Desempeño del Personal en la Modalidad de Teletrabajo 2020"* donde se indica la aplicación de la evaluación a 144 teletrabajadores y en las estadísticas se observa el análisis de datos a 143 lo que significa un 99.30%.
- d- Confeccionar el 98% de los informes de resultado anual de desempeño para el 2020, del personal teletrabajador evaluado. Se remite captura de pantalla donde se observa copia de 143 informes lo que significa la confección de un 100%, y ejemplos de estos.
- e- Analizar el 98% de los desempeños bajos de la evaluación del 2020, para determinar la continuidad de los contratos de teletrabajo en estos casos. En la documentación suministrada se indica la existencia de tres desempeños bajos, se suministra copia del documento *"Análisis de causas para metas con resultados bajos"* para los tres casos, lo que significa un cumplimiento del 100%.
- f- Brindar seguimiento a una muestra del 50% del avance de las metas del personal evaluado en el 2021, del personal en teletrabajo convencional formalizado a diciembre del 2020. Se proporciona listado de los seguimientos realizados, se observan 167 valores únicos (172 con duplicados) lo que significa un 93.3%. También se remiten ejemplos de los correos institucionales remitidos de la cuenta del Programa Permanente Teletrabajo sobre los seguimientos realizados en el 2021.

Para este objetivo se valida el cumplimiento de todas sus actividades.

- 3- Ejecutar una estrategia de comunicación, asesoría, sensibilización y capacitación para el fomento de las modalidades de teletrabajo en la CNFL. Este objetivo consta de tres actividades:
 - a- Capacitar al personal en teletrabajo sobre Gestión del Riesgos en el Teletrabajo y Buenas Prácticas. Se proporciona copia de invitación generada en setiembre 2021 a los cursos y lista de participantes, lo que significa un cumplimiento del 100%.

- b- Desarrollar un plan de capacitación para las Jefaturas del personal en teletrabajo sobre Gestión de Equipos de Trabajo a distancia. Se nos suministra copia de correo de coordinación de la propuesta de plan, copia de la propuesta y lista de participantes en la capacitación, por lo que esta actividad se cumple al 100%
- c- Realizar 4 esfuerzos en comunicación sobre la modalidad de teletrabajo y las implicaciones a nivel empresarial y personal. Se nos suministra copia de capturas de pantalla de los correos enviados en marzo y agosto 2021 como parte de la campaña, por lo que esta actividad se cumple al 100%.

Para este objetivo se valida el cumplimiento de todas sus actividades.

4- Fomentar acciones de crecimiento y desarrollo de la modalidad de teletrabajo en la CNFL, respecto a competencias del personal teletrabajador, priorización para equipos de cómputo, atender los requerimientos legales y optimización de espacios de la empresa. Este objetivo consta de cuatro actividades:

- a- Elaborar una propuesta para la identificación de competencias para el teletrabajo, evaluación y desarrollo. Se remite copia de la propuesta por lo que esta actividad se cumple al 100%.
- b- Desarrollar un plan en conjunto con TI para la priorización y asignación de equipo de cómputo al personal en teletrabajo. Se nos suministra capturas pantallas con la campaña realizada vía correo electrónico donde se incluía el vínculo al sitio web con los cuestionarios a completar para la identificación de equipo utilizado por teletrabajadores, emitidos entre mayo y julio 2021, por lo que esta actividad se cumple al 100%.
- c- Elaborar una propuesta de Modificación al Contrato de trabajo para laborar en la modalidad de teletrabajo en el exterior. Se remite el oficio 2601-0044-2021 emitido el 01-02-2021, por la Jefatura de la Unidad Talento Humano, donde se envía a aprobación la propuesta y formulario "Modificación al Contrato de trabajo para laborar en la modalidad de teletrabajo en el exterior". Se verifica su publicación en la intranet "Documentos Vigentes", el día 08-04-2021, por lo que esta actividad se cumple al 100%.
- d- Atender los requerimientos de información de la Unidad Logística para el Proyecto Uso eficiente de los espacios en la CNFL. Se remite correos del periodo 2021 de coordinación entre Programa de Teletrabajo Área Desarrollo Humano y la Unidad Logística para la atención de requerimientos de esta última, por lo que esta actividad se cumple al 100%.

Para este objetivo se valida el cumplimiento de todas sus actividades.

De los resultados obtenidos de la validación de las dieciséis actividades que componen los cuatro objetivos del Programa Teletrabajo para el 2021, y considerando los pesos asignados a cada una de ellas se valida un avance del 100%.

Riesgo: 10.3 Inoportunidad y baja calidad de la información**Porcentaje programado: 100%****Nivel de riesgo residual: Extremo**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Retroalimentación a dueños del proceso sobre importancia estratégica de meta de estudios y de especificaciones sobre metodología a aplicar

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Incorporación en presentación inicial de importancia estratégica de meta y especificaciones sobre metodología aplicar para la mejora de procesos	100%	100%	100%
2-Realizar la presentación inicial de cada estudio de proceso durante la reunión inicial	100%	100%	100%
3-Formular bitácora de la reunión inicial de cada estudio, incorporando temas tratados (Importancia estratégica de la meta, especificidades sobre metodología a aplicar, enlace definido, forma de validación de información, como mínimo) y recolectar firmas de los involucrados en dicha sesión	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce A.

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 11-05-2022 el Proceso Análisis Administrativo (PAA), suministra documentación que evidencia el avance reportado para las siguientes acciones.

- 1- Presentaciones realizadas durante el periodo 2021 donde se observa la incorporación de especificaciones sobre metodología aplicar para la mejora de procesos. Se valida el avance reportado de un 100 %.
- 2- Convocatorias de reunión de presentación inicial de cada estudio, se valida el avance reportado de un 100 %.
- 3- Bitácoras 001-2021 del 12-4-2021, 016-2021 del 10-9-2021 y sin consecutivo con fechas 7-4-2021, 4-10-2021, 28-9-2021, 25-3-2021, correspondientes a la reunión inicial de cada estudio, se valida el avance reportado de un 100 %.

Nombre del tratamiento: Coordinación con involucrados para la reunión inicial de estudio de procesos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Coordinar, mediante llamadas y correos electrónicos con todos los involucrados las reuniones iniciales de estudio de procesos	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce A.

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 11-05-2022 el PAA, suministra documentación que evidencia la coordinación realizada por medio de correos electrónicos, se valida el avance reportado de un 100 %.

Nombre del tratamiento: Validación de información suministrada con retroalimentación a las jefaturas de área y de unidad de cada estudio realizado

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Incorporar copia a las jefaturas de área y de unidad en cada correo de solicitud de información del estudio en desarrollo	100%	100%	100%
2-Reenviar la información que haya sido suministrada por los dueños del proceso o el enlace definido a las jefaturas de área y de unidad que no hayan sido copiadas	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce A.

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 09-05-2022 el PAA, suministra documentación que evidencia el avance reportado para las siguientes acciones.

- 1- Correos con fechas 12-07-2021, 27-07-2021, 29-07-2021, 30-07-2021, 30-09-2021, 18-10-2021, 19-10-2021, de solicitud de información del estudio en desarrollo, con la incorporación de copia a las jefaturas de área y de unidad, se valida el avance reportado de un 100 %.
- 2- Correos con fechas: 26-03-2021, 25-06-2021, 27-07-2021, 29-07-2021, 17-09-2021, 30-09-2021, 01-10-2021, 05-10-2021, 12-10-2021, 13-10-2021, 14-10-2021, 02-11-2021, 05-11-2021, 08-11-2021, 15-11-2021, reenviados por los dueños del proceso a las jefaturas de área y de unidad, cuando estos no fueron copiados, se valida el avance reportado de un 100 %.

Nombre del tratamiento: Seguimiento al avance de los estudios de proceso en desarrollo

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1- Formular un cronograma con las principales actividades a realizar en el estudio de proceso y sus fechas estimadas de realización, para cumplir con la fecha de entrega final	100%	100%	100%
2- Informes de avance bisemanal	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Minor Arce A.

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 09-05-2022 el PAA, suministra documentación que evidencia el avance reportado para las siguientes acciones.

- 1- Cronogramas con las actividades a ejecutar en los distintos estudios, se valida el avance reportado de un 100 %.
- 2- Correos y cronogramas bisemanales de todo el periodo 2021, con el seguimiento de avance realizado a los estudios, se valida el avance reportado de un 100 %.

Riesgo: 10.4 Inadecuada transformación digital de los procesos

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Transformación digital

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Asegurar el alineamiento entre el plan de redes eléctricas inteligentes y el presupuesto anual, incluidas las de transformación digital.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 09-05-2022 el Equipo Implementador Redes Eléctricas Inteligentes (REI), suministra documentación que evidencia el avance reportado para la acción establecida para este tratamiento a corte a diciembre 2021. La documentación consiste principalmente en el presupuesto 2002-2026, bitácora de reunión No. EG-060 efectuada el 17-11-2021 sobre la presentación del presupuesto a los patrocinadores, y referencia de aprobación por parte de la Contraloría General de la República en oficio 22507 del 14-12-2021.

Riesgo: 10.5 Incumplimiento del modelo de madurez de redes inteligentes**Porcentaje programado: 100%****Nivel de riesgo residual: Alto**

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
73%	73.83

Nombre del tratamiento: Alcanzar nivel 3 de modelo de madurez

Acciones	Programado	Reportado	Validado
1-Ejecutar acciones de la iniciativa REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos	100%	21.5%	21.5%
2-Seguimiento y control del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes, Iniciativa 2.2	100%	100%	100%
3-Formulación y Desarrollo de la iniciativa 5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI	100%	97.48%	100%

Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez**SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)**

Mediante correo electrónico del 09-05-2022 el Equipo Implementador REI, suministra documentación que evidencia el avance reportado:

1- El plan de acción para la iniciativa "REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos" donde para el 2021 se establecen tres actividades. Se presenta evidencia de la "Reasignación de iniciativa REI 2.6 de PMAF a Proceso Capacitación", se suministra oficio 2001-1252-2021 con el comunicado de dicha reasignación. Para la segunda actividad "Capacitación a personal clave, incluido célula REI 5.7 sobre "Gobierno de Datos" (UCR-INNOVAAP)" se presenta evidencia de la realización de coordinación entre el equipo REI y funcionarios del Proceso Capacitación. Sin embargo, dicha capacitación no se llegó a realizar. Para la tercera actividad "Formulación presupuestaria 2022 con requerimientos clave" no se suministra el sustento de lo actuado.

2- Ficha de parametrización, utilizada como herramienta para dar el "Seguimiento y control del Plan de Redes Eléctricas Inteligentes". Se accede a los correos con la revisión del seguimiento de los indicadores realizada por el Equipo Implementador REI y se valida el avance reportado del 100%.

3- El cronograma para la ejecución de la iniciativa "5.0 Arquitectura empresarial alineada a las necesidades de la REI", donde, para ejecutar en el periodo 2021 se establece la actividad "Preparar informe de propuesta de reestructuración" y como entregable la "Presentación de propuesta y aprobación por parte del Consejo de Administración". Se suministra el oficio 2020-0104-2022 en el que se comunica su aprobación por parte de Consejo de Administración, se valida un avance del 100%.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 09-05-2022 del Equipo Implementador REI, para la iniciativa "REI 2.6 Diagnóstico, Diseño e Implementación de Plan de Aprendizaje y Conocimientos" se indica:

"...Para el mes de noviembre del 2021, se logra reiniciar la iniciativa y modificar el enfoque dado por PMAF en coordinación con el Proceso de Capacitación, dicho enfoque obedecía a modificación y mejora en los sistemas informáticos, se adjunta evidencia de ficha de actividades "2021 nov Avance REI 2.6_José Pablo Arguedas", con las nuevas acciones y nota de modificación de personal de la Gerencia General "Nota 2001-1252-2021". Por lo que el avance se modifica de un 53,35 % a un 21,5 % de un 100 % programado. Se continúan acciones durante el año 2022...".

Riesgo: 10.6 Deficiente gestión de gobernanza de datos

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100	100

Nombre del tratamiento: Gobierno de datos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Analizar y promover alternativas con el propósito de realizar un diagnóstico para determinar el nivel de madurez de gobierno de datos en la CNFL.	100%	100%	100%
Definir una hoja de ruta para atender las brechas, oportunidades de mejora y recomendaciones identificadas durante el diagnóstico para determinar el nivel de madurez de gobierno de datos en la CNFL.	100%	100%	100%
Realizar actividades definidas en la hoja de ruta de gobierno de datos, según los resultados del diagnóstico para determinar el nivel de madurez de gobierno de datos en la CNFL.	100%	100%	100%

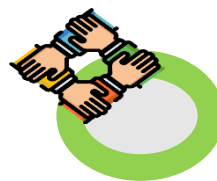
Responsable Control y aprobación: Víctor Solís Rodríguez

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 06-05-2022 el Oficial de Gobierno de Datos, Oficina de Gobierno de Datos (OGD), suministra documentación que evidencia el avance reportado para las acciones establecidas para este tratamiento a corte a diciembre 2021. La documentación consiste principalmente en informes finales, bitácoras de reunión, estudios de mercado, políticas, directrices, hojas de ruta y convocatorias a capacitación.

Nota: Las acciones definidas en la hoja de ruta para atender este tratamiento finaliza en enero 2025.

2.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



Objetivo Estratégico: OEAC 11 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores

Riesgo: RE-OEAC 11.1 Gestión no efectiva del talento humano

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Alto

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Iniciativas de PMAF para la Unidad de Talento Humano

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Dar continuidad y seguimiento a las iniciativas de PMAF que se trasladan a los procesos para el año 2021	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Angie Ureña, Roberto Bonilla, Kattia Mora

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 07-05-2021 enviado por un funcionario del Proceso Clasificación y Valoración con el visto bueno del Coordinador del proceso, suministró la documentación que evidencia el avance reportado para la acción "*Solicitud de información a los compañeros de PMAF de los avances de las iniciativas del Área y sus procesos*", acción establecida para este tratamiento.

La documentación consiste principalmente en bitácoras de reunión y correos de enero a diciembre 2021, donde se le da seguimiento y coordinación del avance de las iniciativas PMAF relacionadas a la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano.

Riesgo: RE-OEAC 11.2 Inadecuada Gestión Ética en la CNFL

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Bajo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Acciones enfocadas al cumplimiento de la promoción, formación y fortalecimiento de la Gestión Ética y los valores.

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Ejecutar el Plan de Trabajo 2021	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Carla Bermúdez Astorga, Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Se comprobó razonablemente el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de tratamiento "Ejecutar el plan de trabajo" del objetivo "OEAC 11 Mejorar el bienestar y desempeño de los colaboradores".

Se verificó la elaboración del Plan de Trabajo 2021 de la Comisión de Ética y Valores. Además, se comprobó mediante el informe de ejecución 2021 el cumplimiento de las actividades programadas en dicho Plan, se logra evidenciar las diversas charlas, talleres de sensibilización, actividades para la promoción y fortalecimiento de la Gestión de la Ética y los Valores.

Riesgo: RE-OEAC 11.3 Incumplimiento del programa de trabajo de gestión del cambio

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: ND

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Documentar proceso de gestión de cambio

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Análisis e identificación de posible normativa de Gestión de Cambio	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gustavo Monge Villalta, Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 04-05-2021 enviado por un funcionario de Gestión del Cambio con el visto bueno del Coordinador del proceso, se suministró la documentación que evidencia el avance reportado para la acción "Documentar proceso gestión de cambio", establecida para este tratamiento.

La documentación describe la normativa identificada y analizada en conjunto con el personal del Proceso Análisis Administrativo para regular las actividades y responsabilidades vinculantes a "Gestión del Cambio". Estableciendo la normativa correspondiente a:

- Política: objetivo general y principios de la Gestión del Cambio Organizacional (GCO), posicionando el tema estratégico empresarial en la empresa.
- Directriz: Roles y responsabilidades de la GCO.

- Procedimiento: contemplando qué, quién, cómo, dónde y para qué; incluyendo los pasos específicos del proceso, dividiendo en apartados sobre grandes temas según la hoja de ruta de GCO, por ejemplo: aceptación, exploración, planeación, ejecución, realimentación y evaluación de la GCO en cada caso.

Objetivo Estratégico: OEAC12 Mejorar las competencias estratégicas y de liderazgo en el recurso humano

Riesgo: RE-OEAC 12 No reducir las brechas en competencias estratégicas

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Moderado

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	100%

Nombre del tratamiento: Base de datos de capacitación y formación recibida de cada colaborador

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Incorporación de títulos por formación en el sistema	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gustavo Monge Villalta, Luis Diego Villalobos Yock

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 03-05-2021 enviado por un funcionario del Proceso Capacitación, se obtuvo documentación que evidencia el avance reportado para la acción "Incorporación de títulos por formación en el sistema" para el plan de tratamiento.

En la documentación se observó inclusiones y registros de asistencia (bitácoras) del personal que participó en diversas capacitaciones, así como los títulos obtenidos e incorporados en cada expediente del SIRH, respectivamente.

Nombre del tratamiento: Revisión y actualización permanente del Manual de clases e identificación de competencias

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Realizar revisión y actualización del Manual de Clases de Puestos	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gustavo Monge Villalta, Roberto Bonilla, Kattia Mora P.

SITUACIÓN DETERMINADA (GESTIÓN DEL RIESGO NECESITA MEJORA)

Mediante la revisión de las minutas N° 189, 192 y 193 de diciembre de 2021, se comprobó el cumplimiento de la acción "Realizar revisión y actualización del Manual de Clases de Puestos" del plan de tratamiento "Revisión y actualización permanente del Manual de clases e identificación de competencias" en donde la Administración ha venido realizando diversas sesiones de trabajo para la revisión y actualización del Manual de Clases; se logra identificar que durante el periodo 2021 se realizaron diversas reuniones de seguimiento, ajustes y avances para el tema respectivo. Sin embargo, a diciembre 2021 no se determinó la actualización del Manual con el trámite de oficialización correspondiente.

Nombre del tratamiento: Revisión y actualización permanente del Manual de clases e identificación de competencias

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Elaborar un manual de especialidades por dependencia según el cronograma establecido para el año 2021.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Gustavo Monge Villalta, Roberto Bonilla.

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCION GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante oficio 2635-0181-2021 del 13-12-2021, el Proceso Clasificación y Valoración remitió a Análisis Administrativo, entre otros documentos el denominado "Procedimiento Manual de especialidades por dependencia, para su correspondiente trámite de aprobación;

Cabe indicar que a diciembre 2021 no se determinó el Manual indicado.

2.5 PERSPECTIVA SOCIO AMBIENTAL



Objetivo Estratégico: OESA 13 Fomentar la creación de valor implementando un modelo integral de sostenibilidad

Riesgo: RE-OESA 13.1 Inadecuada implementación del modelo integral de sostenibilidad (social y ambiental)

Porcentaje programado: 100%

Nivel de riesgo residual: Bajo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
100%	90%

Nombre del tratamiento: Gestión para solicitar nuevos recursos presupuestarios

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Cumplir con los trámites requeridos para gestionar nuevos recursos presupuestarios	100%	97%	97%
Dar seguimiento a la solicitud de recursos presupuestarios.			

Responsable Control y aprobación: Jorge de la O y Juan Carlos Valenciano Padilla

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCION GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 29-04-2022 enviado por el jefe a.i del Área Transportes y Taller, se evidencia el oficio 2012-0053-2021 del 15-04-2021, en el cual se comunicó la formulación de las inversiones del año 2022; también mediante el reporte del SACP-Presupuesto se refleja la asignación de los recursos para la adquisición de los vehículos, así como la solicitud de recursos adicionales para la adquisición de equipo y maquinaria especial para el desarrollo de las actividades de esta dependencia. La entrega del vehículo tarda de 8 a 10 meses, según lo indicado en el oficio "Recomendación adjudicación 2021 PP-00428", por tal motivo, no se logra registrar en un 100% las acciones hasta no recibir el bien adquirido.

Nombre del tratamiento: Formalización del proceso de compra de los vehículos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Tramitar los procesos de compra para vehículos eléctricos, en tiempo y forma, para su ejecución en el periodo presupuestario	100%	97%	97%

Responsable Control y aprobación: Jorge de la O y Juan Carlos Valenciano Padilla

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCION GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 29-04-2022, enviado por el jefe a. i. del Área Transportes y Taller, evidencio las órdenes de compra No.1271 con fecha 20-09-2021 correspondiente a un vehículo eléctrico tipo utilitario SUV y la No. 1632 con fecha 10-11-2021 correspondiente a tres vehículos 100% eléctricos utilitario todo terreno (UTV), documentación que evidencia la formalización del proceso de compra de vehículos eléctricos. Cabe aclarar que los vehículos correspondientes a la orden No.1632 a la fecha no se han recibido; en la recomendación de adjudicación, el plazo de entrega va de 8 o 10 meses.

Nombre del tratamiento: Gestionar la priorización de las áreas sustantivas de la empresa para la instalación de los centros de recarga rápida para vehículos eléctricos

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Promover por parte de la Dirección Comercialización la coordinación necesaria para tener un mayor grado de priorización en las actividades relacionadas con la instalación de los centros de recarga rápida, en las diferentes dependencias de la empresa.	100%	100%	100%

Responsable Control y aprobación: Mauricio Céspedes Meléndez, Yolanda Conejo Arias y Adán Marchena López

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 03-05-2022, enviado por un funcionario de la Dirección Comercialización, se evidencia la formalización de los convenios realizados para la instalación de los centros de recarga rápida para ofrecer este tipo de servicio a los clientes. Asimismo, se observó la coordinación con el Área Mejoras en Infraestructura Civil que, como parte de las ventajas de la posible alianza público-privada, se distribuirán responsabilidades para la ejecución de las obras y se coordinará la programación con el área mencionada.

Nombre del tratamiento: Gestionar la puesta en operación de los centros de recarga rápida para vehículos eléctricos 2021

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Subproceso de compra de 3 centros de recarga Subproceso de negociación con posibles socios comerciales.			
Subproceso de instalación de primer cargador rápido.	100%	74%	66.66%
Subproceso de instalación del segundo cargador rápido.			
Subproceso de instalación del tercer cargador rápido.			

Responsable Control y aprobación: Mauricio Céspedes Meléndez, Yolanda Conejo Arias y Adán Marchena López

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN GESTIONADA DEL RIESGO)

Mediante correo electrónico del 03-05-2022, enviado por un funcionario de la oficina de Movilidad Eléctrica en la Dirección Comercialización, nos informó las siguientes actividades desarrolladas para la instalación de los cargadores:

1. MOPT (Distrito Catedral), se encuentra firmado convenio entre CNFL-MOPT, donde se instaló un cargador rápido.

2. FORUM I (radial Santa Ana, ruta 27). Convenio elaborado entre ambas partes y se encuentra en firmas en Gerencia de CNFL, para instalar un cargador rápido.

3. RECOPE. Estación Multimodal, elaboración de convenio para firmas entre partes (actualmente en ese proceso).

4. Se han visitado empresas para posibles lugares de instalación de carga rápida (en proceso de análisis de variables técnicas y comerciales).

Con la orden de compra No.1277 correspondiente a la Solicitud 2021PP-000342-0000200001, se observó las gestiones efectuadas por la Administración de la CNFL para la adquisición de los tres centros de recarga rápida.

Con lo anterior, se evidencia las actividades desarrolladas para atender las acciones del plan. No obstante, se establece una oportunidad de mejora general con relación a la medición del cumplimiento.

Riesgo: RE-OESA 13.2 Inadecuado relacionamiento con partes interesadas

Porcentaje programado: ND%

Nivel de riesgo residual: Bajo

Porcentaje Reportado	Porcentaje Validado
ND	No validado

Nombre del tratamiento: No se estableció Plan de Tratamiento

Acciones	Programado	Reportado	Validado
Matriz de seguimiento de las partes interesadas	ND	ND	No validado

Responsable Control y aprobación: Patricia Alfaro Chaves y Minor Arce Achí

SITUACIÓN DETERMINADA (ACCIÓN NO VALIDADA)

Tomando en cuenta que el riesgo "RE-OESA 13.2 Inadecuado relacionamiento con partes interesadas" muestra un nivel de riesgo residual "bajo", la Administración determinó que el mismo no requiere de la definición de un plan de tratamiento. Sin embargo, para efectos de determinar la existencia de controles, mediante el correo electrónico del 18-05-2022, una funcionaria de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial envió el documento "Informe partes interesadas", donde se registra el seguimiento efectuado para el cumplimiento de los requisitos con cada una de las partes interesadas: Ministerio de Ambiente y Energía, Instituto Costarricense de Electricidad, Contraloría General de la República, Municipalidades y Autoridad Reguladora de Servicios Públicos.

Asimismo, indicó:

"Debido a que los niveles de los riesgos están controlados, cuadrantes amarillos (severidad moderada) y verdes (severidad baja) como resultado del mapa térmico, continuaremos en el proceso de monitoreo, estableciendo y aplicando los controles actuales para administrar dichos riesgos con el fin de mantenerlos en los cuadrantes respectivos. Lo acordado anteriormente es

con base al artículo 4.5 Administración de riesgos, de la Directrices para el SEVRI emitidas por la Contraloría General de la República”.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3. 1 Específicas

(gestión del riesgo)

- 1) Tomar las medidas que correspondan para que las acciones que se definan para tratar los riesgos se muestren en forma individual, de tal manera que permita medir el avance. Es conveniente que el porcentaje de avance de los planes de tratamiento, sean congruentes con el peso de las acciones descritas en relación con las que se mantienen pendientes de realizar. (RE-OESA 13.1 *Inadecuada implementación del modelo integral de sostenibilidad social y ambiental*”, Plan de tratamiento: “*Gestionar la puesta en operación de los centros de recarga rápida para vehículos eléctricos 2021*”).

(gestión del riesgo)

- 2) En el caso del Plan de tratamiento “Analizar y madurar un modelo para realizar la contratación de servicios de mantenimiento correctivo” del riesgo “RE-OEC 6. *Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes*”, se sugiere se especifiquen las metas a cumplir; la acción propuesta de “*Analizar el esquema de contratación para mantenimiento correctivo administrado por el Área de Averías*”, el cual puede interpretarse como la discusión de un tema, la conformación de un cartel o elaboración de este documento (entrega de un producto), aspecto que dificulta el análisis del cumplimiento de la gestión del riesgo, existiendo subjetividad en la interpretación de la acción propuesta.

(gestión del riesgo)

- 3) Para el plan de tratamiento “Automatización de la red de distribución”, acción “*Realizar levantamiento de los puntos que requieren instalación de equipos de automatización para la instalación de los mismos durante el 2021, como parte del programa de inversión existente*”, del riesgo “RE-OEC 6. *Aumento de los tiempos de atención e instalación de servicios de los diferentes segmentos de clientes*”, se sugiere señalar una medida asociada con la instalación de los equipos de automatización.

(gestión del riesgo)

- 4) Para el riesgo “RE-OEP 10.1 *Inadecuada dotación de las tecnologías de información y comunicación*”, se sugiere se analice establecer pesos razonables por actividad a realizar; al no definirlos permite la aplicación de criterios subjetivos al establecer un valor entre las actividades no atendidas para alcanzar el 100% y el peso de las acciones cumplidas. (Se reporta un 96% para la acción y se indica que quedó pendiente la entrega de equipos por parte del contratista, su configuración y puesta a punto, pero no hay una justificación para señalar el valor para determinar si ese porcentaje es razonable versus la cantidad de acciones atendidas).

4. RECOMENDACIONES GENERALES

Con base en los resultados determinados en el Seguimiento a la Estrategia Empresarial 2019-2023 (Riesgos estratégicos) con corte a diciembre 2021, se recomienda al Consejo de Administración:

- I. Dar por recibido el documento "Resultados Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023: Validación Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2021" presentado por la Auditoría Interna.
- II. Instruir a la Administración realizar un análisis de las oportunidades de mejora (específicas) señaladas por la Auditoría Interna con el fin determinar la viabilidad de la implementación de estas. Con base en los resultados obtenidos, establecer un plan de acción con plazos y responsables para su ejecución y comunicar a ese Órgano Colegiado lo correspondiente.

2. 6.1.1 Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 y planes de tratamiento de riesgos estratégicos asociados, periodos IV Trimestre 2021 y 2022.

Nota 1001-0364-2022 enviada el 27 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: El informe parcial se comunica en el Área Auditoría Procesos de Dirección, Ejecución de Recursos y de Mejora, apartado "Realizar la Planificación Integrada Empresarial".

ÁREA GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

1. 6.1.5 Contratación de Bienes y Servicios SIACO-SIAC (Servicio preventivo relacionado con la Adquisición de bienes y servicios por medio de Solicitud de Compra Rápida)

Proceso: Aprovisionar bienes y servicios. Alcance: Gestión Administrativa y operativa del Área Proveeduría Empresarial.

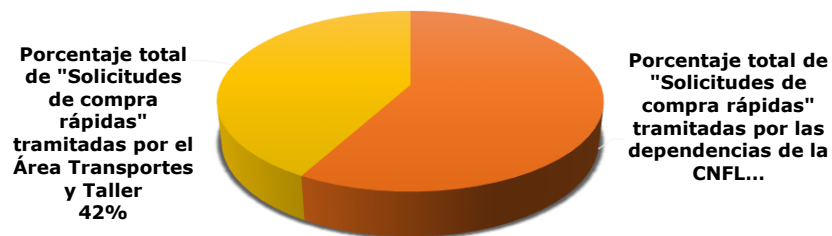
Nota 1001-0247-2022 enviada el 19 de mayo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) Para el período concluido al 31 de diciembre 2021, se muestra en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC) de la Contraloría General de la República (en adelante CGR), para los años 2019, 2020 y 2021, un total de 2014 (dos mil catorce) trámites de "Solicitud de compra rápida" realizados por la CNFL, de los cuales 848 (ochocientos cuarenta y ocho) procedimientos de contratación fueron tramitados por el Área Transportes y Taller (equivale al 42% del total de solicitudes de compra rápida). Los conceptos de esas contrataciones son: compra de repuestos y accesorios de vehículos; mantenimiento y reparación de vehículos; adquisición de llantas; reencauche de llantas y otros, por un monto total de ₡337.116.817,95. (Ver Anexo No.1, Procedimientos de contratación por compra rápida).

Gráfico No. 1
Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.
Procedimientos de Contratación "Solicitudes de Compra Rápida"
Periodo 2019-2021



Fuente: Sitio Web-SIAC de la Contraloría General de la República, 2019-2021

Nota aclaratoria

Cabe indicar que en el sistema SIACO de la CNFL, registra aproximadamente mil cuatrocientos quince (1415) procedimientos de contratación de bienes y servicios del periodo 2019 al 2021, bajo el mecanismo de "Solicitudes de compra rápida", tramitadas por el Área Transportes y Taller.

D.2) Del total de procedimientos de contratación de "Solicitud de compra rápida" realizados por el Área Transportes y Taller, para los años 2019, 2020 y 2021, se determinó que se adjudicaron a 12 proveedores. Se determinó que la cantidad de contratación se encontraba entre 20 y hasta 132 procedimientos en los periodos citados, según la información disponible en el sistema SIAC de la CGR. (Ver Anexo No.2, Procedimientos de contratación por proveedor).

D.3) Según la descripción del objeto de contrato de cada procedimiento de contratación de "Solicitud de compra rápida", se reflejó en los tres años un porcentaje total por los siguientes conceptos:

"Mantenimiento y Reparación de vehículo" un 46% (2019), 44% (2020) y 48% (2021) "Compra de Repuestos y accesorios de vehículos" un 43% (2019), 54% (2020) y 41% (2021) "Adquisición de llantas para vehículos" un 4% (2019) "Aditivos, grasa, combustibles, lubricantes y aceite", "Desengrasante para motor" y "Servicio de reencauche de llantas" entre un 1% y un 3% (2019), del 0% al 2% (2020) y del 0% al 1% (2021) (Ver Anexo No.3, Procedimientos de contratación por objeto de contrato).

Cabe indicar que el "Manual clasificador de objetos de gasto" en la CNFL para el registro de las compras y bienes de servicio, contiene un detalle de los conceptos de cada partida en forma más específica para el Área Transportes y Taller. Al respecto, se observó que los SIACOs elaborados para los procedimientos de contratación de "Solicitud de compra rápida" se concentran principalmente en dos objetos de gasto: "Mantenimiento correctivo y preventivo equipo de transporte" (O.G. 190) y "Repuestos equipo de transporte" (O.G. 334) y, por ejemplo "Otros combustibles, grasas y lubricantes" (O.G. 269), "Servicio de recauche y reparación de llantas" (O.G.252) y "Llantas y neumáticos" (O.G. 339), no presentaron registros de SIACOs asignados en los periodos 2020 y 2021.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Gerencia General lo siguiente:

(proceso de control)

F.1) Asegurarse que el uso de los recursos relacionado con la adquisición de compra de repuestos y accesorios de vehículos; mantenimiento y reparación de vehículos; adquisición de llantas; reencauche de llantas y otros, realizados por el Área Transportes y Taller se realice de conformidad con el marco legal aplicable.

(proceso de control)

F.2) Asegurarse que el Área Transportes y Taller esté aplicando los procedimientos de contratación regulados por la normativa vigente para la adquisición de bienes y servicios, garantizando la continuidad de los servicios y la participación de los oferentes. Asimismo, que en aquellos casos que por su naturaleza se justifique debidamente que corresponde a "Solicitud de compra rápida" se cuente con criterios documentados para la selección del oferente.

(proceso de control)

F.3) Asegurarse se observe el cumplimiento, por parte del Área Transportes y Taller, de lo establecido en el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, artículo No.23 (Fragmentación) en lo referente a la prohibición de fraccionar las operaciones respecto a necesidades previsibles con el propósito de evadir el procedimiento de contratación que corresponde, cuando se aplique la adquisición de bienes y servicios a través de la figura de solicitud de compra rápida.

Asimismo, asegurarse se hayan considerado las acciones que correspondan para que en el Área Transportes y Taller se atienda a partir del 01-12-2022, lo indicado en los artículos 3 (Excepciones), 20 (Compra pública estratégica), 32 (Prevalencia de la economía de escala), 33 (Prohibición de fragmentación y separación por funcionalidad), 36 (Umbrales para determinar el procedimiento de contratación: a) Régimen ordinario y b) Régimen diferenciado), 60 (Licitación menor), 62 (Licitación reducida) y 66 (Contrataciones de urgencia) de la Ley General de Compras Públicas No. 9986, cuando sea procedente.

(proceso de control)

F.4) Asegurarse se observe el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, artículos No.42 (Modalidad de contrato) y No.43 (Condiciones de Entrega Según Demanda) en lo referente a fortalecer los mecanismos para las contrataciones de adquisición de bienes y servicios realizados por el Área Transportes y Taller, según la figura requerida.

Asimismo, asegurarse se hayan considerado las acciones que correspondan para que en el Área Transportes y Taller se atienda a partir del 01-12-2022, lo indicado en los artículos 74 (Contrato de suministro / Regulación y modalidades del contrato de suministro de bienes) y 109 (Recepción de bienes y servicios), de la Ley General de Compras Públicas No. 9986, cuando sea procedente.

(proceso de control)

F.5) Asegurarse se observe el cumplimiento, por parte del Área Transportes y Taller, respecto al registro y asignación de los objetos de gasto como por ejemplo otros combustibles, grasas y lubricantes (O.G. 269), servicio de recauche y reparación de llantas (O.G.252) y llantas y neumáticos” (O.G. 339) de acuerdo con la formulación y ejecución del presupuesto.

ESTUDIOS CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

No se presentaron estudios en el Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

ÁREA GESTIONAR ESTADOS FINANCIEROS

1) 3.1.1 Obras en construcción

Proceso: administrar recursos financieros. Subproceso: Activo no corriente (Inmueble, maquinaria y equipo). Alcance: Obras en construcción, Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea (Zona Industrial Belén); Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (Sector Moravia - Guadalupe); Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (San Pedro, Curridabat).

OBJETIVO

Evaluar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Obras en construcción (Proyectos sistemas de distribución), la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

2) 3.4.2 Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL

Proceso: administrar recursos financieros. Alcance: Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL.

OBJETIVO

Evaluar las gestiones realizadas por la Administración para atender el cumplimiento del Plan de Trabajo hoja de la ruta financiera, basado en la propuesta de la Comisión de Finanzas y aprobada por el Consejo de Administración.

Nota: En relación con los riesgos y los controles identificados que se encuentran implícitos en las actividades del seguimiento a la hoja de ruta financiera, ameritó analizar la gestión de la deuda en coordinación con personeros de la Contraloría General de la República.

ÁREA ADMINISTRAR LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

6.1.4 Gestión de teletrabajo

Proceso: Dirigir la empresa. Subproceso: Realizar la planificación integrada empresarial. Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la

estrategia empresarial 2019-2023 y planes de tratamiento de riesgos estratégicos asociados, periodos IV Trimestre 2021 y 2022.

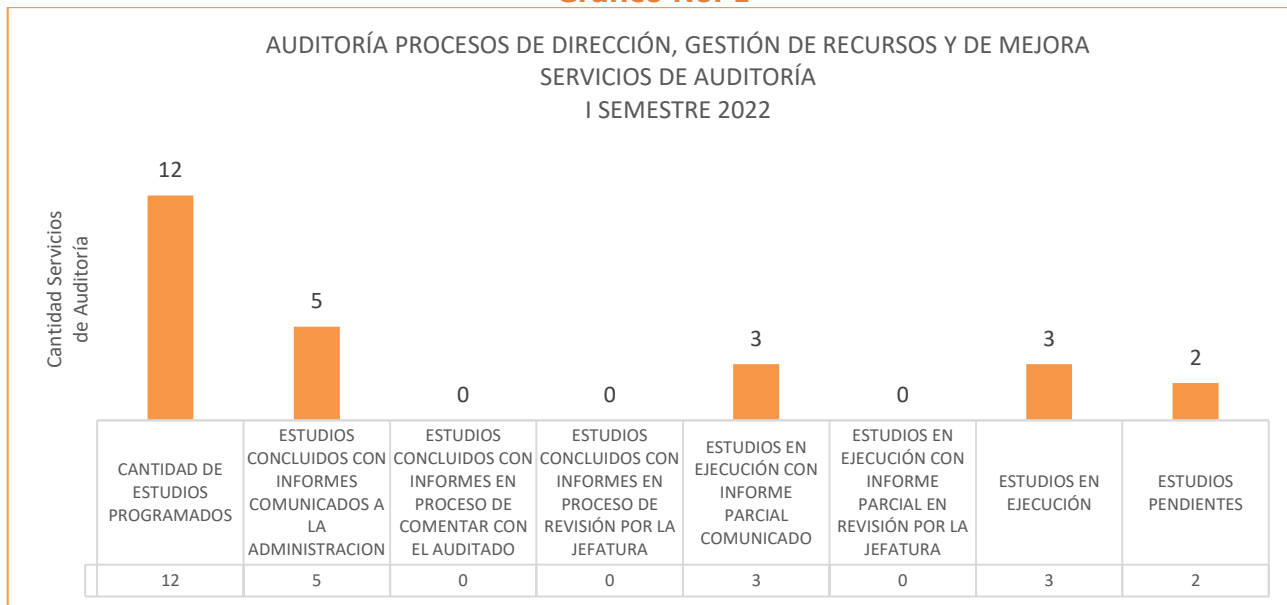
OBJETIVO

Evaluar las gestiones realizadas por la Administración para atender el cumplimiento de las metas propuestas en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 y el tratamiento de riesgos estratégicos asociados.

En resumen, de **12** servicios de auditoría programados en el año 2022, **4 (33%)** se encuentran concluidos y con informes comunicados a la Administración; **3 (25%)** servicios en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración; **3 (25%)** servicio en ejecución y **2 (17%)** servicios pendientes de inicio. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de dos servicios concluidos en el segundo semestre de 2021 que por su naturaleza se requirió validar los resultados en el año 2022. Asimismo, se comunicó a la Administración un servicio de auditoría adicional de carácter especial, el cual se generó del estudio de seguimiento a las recomendaciones (programado para el año 2022) relacionado con el informe 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 1



Fuente: Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2022

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA REALIZAR LA PLANIFICACIÓN INTEGRADA EMPRESARIAL

1. Seguimiento al cumplimiento de las oportunidades de mejoras (generales y específicas) a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 remitidas al Consejo de Administración en oficio 1001-0367-2022. Referencia 2001-1363-2021.

Nota 1001-0367-2022 enviada el 27 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

CONCLUSIONES

En el documento adjunto se refleja que al 31-12-2021, para la Perspectiva Financiera de dos oportunidades de mejora específicas planteadas, una fue atendida y una se mantiene en proceso de implementación; para la Validación del Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos, de siete oportunidades de mejora generales planteadas, dos fueron atendidas, dos se mantienen en proceso de implementación y tres no fueron validadas, asimismo de siete oportunidades de mejora específicas, cuatro fueron atendidas, dos se mantienen en proceso de implementación y una no fue validada.

El documento contiene el resultado del seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de las oportunidades de mejora (generales y específicas), reportadas por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración en el informe de seguimiento a la "Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (a Diciembre 2020- Perspectiva Financiera y Validación Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos IV Trimestre 2020)", el cual fue comunicado mediante oficio 1001-0465-2021 del 09-08-2021.

En ese sentido, el seguimiento efectuado tuvo como alcance el período terminado al IV Trimestre de 2021; lo anterior, en atención al Plan de Trabajo Anual del período 2022 de la Auditoría Interna.

Estrategia Empresarial 2019-2023: Perspectiva Financiera

A) GENERALES

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

Valorar complementar la atención del objetivo de contribución "Cumplir con la reingeniería financiera de la deuda de largo plazo", de manera que no esté supeditado al Vehículo de Propósito especial (VPE) y se incluyan las acciones integrales que realiza la Administración para la sostenibilidad financiera de la CNFL, en el logro de la Estrategia Empresarial y Plan Financiero.

Nota: En reunión sostenida el 23 de julio de 2021, el Director de la Dirección Administración y Finanzas comenta que para el año 2021 se implementa una Hoja de ruta para la sostenibilidad financiera de la CNFL la cual, ya fue autorizada por la Gerencia General y el Consejo de Administración. También señala que, a partir de dicha acción, se está trabajando en la

propuesta de ajuste a metas e indicadores de la perspectiva financiera contenidos en la Estrategia Empresarial; señala que hay razones financieras que no se corrigen con una acción sino de una cantidad de acciones secuenciales. Asimismo, el Gerente General explicó que dicha Hoja de ruta también debería considerarse en el estudio que realice la Auditoría Interna sobre la estrategia empresarial.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"1.1. Se da seguimiento a través del indicador estratégico que se encuentra en la Estrategia Empresarial para el avance de "La Hoja de Ruta Financiera".	Gerencia General / Dirección Administración y Finanzas / Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Ejecutado 100%"

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (informe "RESULTADOS 2021 Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-06, IV Trimestre", en donde se evidencia la inclusión del "Programa Hoja de Ruta para la sostenibilidad financiera"), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se mantiene la consideración de la oportunidad de mejora (específica No.7) comunicada por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración mediante oficio 1001-382-2020 del 20 de agosto de 2020, que cita: "Debido a la magnitud de los montos que se pueden recuperar y el impacto en las finanzas de la CNFL, se considera conveniente valorar que el indicador del objetivo de contribución "Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas" pase del nivel de contribución al nivel estratégico al ser parte de la recuperación de ingresos de la CNFL y el esfuerzo relevante que realiza la Administración sobre el tema. Asimismo, fundamentado en los montos recuperados, valorar si la meta de años posteriores debe ser replanteada."

Considérese que en el oficio del 0012-287-2021 del 12 de mayo de 2021, se comunicó al Consejo de Administración el acuerdo del Consejo Directivo del ICE que indica: "...Instruir a la Gerencia de Electricidad del ICE y a la Gerencia General de la CNFL, para que incorporen en el Plan de Gestión Gerencial y la Estrategia Empresarial, respectivamente, un indicador de pérdidas de energía que garantice la sustentabilidad de los ingresos que son afectados por las pérdidas de energía, así como el establecimiento de metas de recuperación de ingresos, para cada uno de los sistemas a su cargo (generación, transmisión -solo para ICE- y distribución), con su programación correspondiente."

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p>"2.1 Mediante oficio 7320-0209- 2021, se solicita la documentación correspondiente que respalde las razones por las cuales a la fecha se mantiene pendiente la inclusión de este indicador a nivel estratégico, solicitud incluida en el oficio 0012-287-2021 enviado por la Secretaría del Consejo Directivo del ICE a la Gerencia General de la CNFL. De acuerdo a oficio 2001 -1014 -2021, se da respuesta por parte de la Gerencia General, atendiendo lo solicitado y finalmente se informa que el indicador pasará a estratégico en la Estrategia Empresarial a partir del año 2022, cuando se cumplan las etapas solicitadas por el Consejo Directivo del ICE.</p>	<p>Gerencia General / Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial</p>	<p>03/01/2022"</p>

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del informe "**RESULTADOS 2021 Estrategia Empresarial, CNFL 2019-2023 V-06, IV Trimestre**", se determinó que los indicadores del objetivo "**Incrementar ingresos por la gestión de pérdidas**" se reportaron a diciembre 2021 al nivel de contribución.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 12-05-2022, la coordinadora del Proceso Planificación y Responsabilidad Social le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"El indicador % de pérdidas pasó a estratégico a partir del 2022, como se ve en la figura está alineado al objetivo "Asegurar la sostenibilidad financiera de la Empresa" y es un indicador estratégico, al mismo nivel del Margen EBITDA y Margen Neto.

En el año 2021 se encontraba a nivel de contribución, alineado al mismo objetivo estratégico "Asegurar la sostenibilidad financiera de la Empresa" y ahí si estaba alineado al indicador estratégico Margen Neto. (Fig. 2)".

Nota: La oportunidad de mejora se validará con el seguimiento que se realice con corte al año 2022.

Validación Plan de Tratamiento Riesgos Estratégicos

A) GENERALES

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

Valorar la implementación de expedientes centralizados, por Gerencia y Dirección, con la información del seguimiento de los Riesgos Estratégicos que les corresponde liderar. Se considera que dicho expediente debería incluir, entre otros documentos: acciones específicas

para el cumplimiento de cada plan de tratamiento, informes de avance sobre esas acciones, según meta establecida y los entregables (producto) que respalde ese avance.

Se sugiere participar al Archivo Central del Proceso de Análisis Administrativo para que, bajo el enfoque archivístico, asesore sobre la conformación de los expedientes y se incluya en la tabla de plazos de conservación de documentos. Asimismo, participar a personal encargado de la Gestión Integral de Riesgos de la CNFL para la identificación de los elementos requeridos del expediente.

Lo anterior, con el fin de que la Administración cuente con la respectiva documentación para realizar una revisión oportuna del cumplimiento de los porcentajes de cumplimiento programados de los planes de tratamiento bajo su responsabilidad, asegurarse que el avance que se reporte corresponde al progreso real para la rendición de cuentas y que la persona enlace de cada una de esas instancias cuente con la información completa que le permita y facilite este seguimiento.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<p>"1.1. Coordinar con el Archivo Central, los requisitos que debe contener un expediente centralizado.</p> <p>1.2. Confeccionar un documento homologado que aplique a todas las Direcciones y Gerencia a fin de que se tenga la información de los Riesgos Estratégicos.</p> <p>1.3. Remitir nota a las Direcciones y Gerencia solicitando se consigne un expediente de documentos asociados a la estrategia.</p>	<p>Gestión Integral de Riesgos/Archivo Central del Proceso de Análisis Administrativo / Direcciones</p>	<p>Fecha inicio: 16/11/2021 Fecha Finalización: 30/6/2022"</p>

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la información correspondiente (presentación de la Jefatura del Proceso Gestión de Riesgos y Control Interno donde se muestra la herramienta desarrollada para el seguimiento de los Riesgos Estratégicos, evidenciada mediante la minuta 013-2022 del 05-05-2022), se determinó que el aspecto planteado fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

Analizar y documentar la posibilidad de establecer un parámetro de medición del cumplimiento de avance de los planes de tratamiento establecidos en la matriz de riesgo financiero, con el fin de que exista consistencia en la medición de las acciones y este porcentaje evidencie la efectividad de la aplicación del plan de tratamiento. Con base en los resultados tomar las acciones que correspondan.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"2.1 Se analizará la aplicación de la metodología establecida en el Marco Orientador para establecer la eficacia del plan de tratamiento en los riesgos financieros.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 12/11/2021 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión al porcentaje de avance de los planes de tratamiento establecidos en la matriz de riesgos de la perspectiva financiera, se determinó que a diciembre 2021 se detallan acciones que corresponden a seguimientos o monitoreos cuyo porcentaje refleja un 100% de atención, no obstante, la meta asociada no se cumple y en otros casos ese porcentaje se reduce según la meta cumplida, por lo que todavía no se evidencia un parámetro uniforme de medición.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Este tema fue ampliamente discutido con el Director de Administración y Finanzas y para el 2022 se plantean las metas en función de "Plantear acciones preventivas o correctivas producto del análisis del comportamiento de cálculo del indicador...". De esta forma en efecto se ejerce el monitoreo, pero se agrega el que debemos realizar el planteamiento de acciones según corresponda".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3

Revisar las acciones establecidas para los planes de tratamiento que presentan limitaciones en su diseño, de manera que se garantice su eficiencia y contribuyan a la minimización de la materialización de los riesgos. De acuerdo con los resultados tomar las acciones que corresponda.

Nota: Las oportunidades de mejora señaladas en los puntos 2) y 3) anteriores se asocian a recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas mediante nota 1001-0609-2020 del 04 de noviembre de 2020 en los resultados del estudio 3.5.3 Gestión de Riesgo Financiero.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"3.1 Revisar y recomendar según corresponda los ajustes a los planes de tratamiento 2022 para los riesgos financieros, según lo que establezca la Dirección de Administración y Finanzas con su criterio de experto.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 8/11/2021 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de las acciones de los planes de tratamiento establecidos en la matriz de riesgos de la perspectiva financiera, se determinó que a diciembre 2021 se detallan acciones que corresponden a seguimientos o monitoreos, por lo que aún presentan oportunidades de mejora en cuanto a su diseño de manera que también se establezcan acciones remediales o medidas preventivas que contribuyan a que se minimice la materialización de los riesgos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Este tema fue ampliamente discutido con el Director de Administración y Finanzas y para el 2022 se plantean las metas en función de "Plantear acciones preventivas o correctivas producto del análisis del comportamiento de cálculo del indicador...". De esta forma en efecto se ejerce el monitoreo, pero se agrega el que debemos realizar el planteamiento de acciones según corresponda".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 4

En el registro de avance realizado en los diferentes cronogramas establecidos, considérese medir el avance de una tarea en función de los productos entregables y no solo sobre la duración para realizar la tarea.

Nota: Se determinó la situación en casos en que se empleó el MS Project.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"4.1 Recomendar el establecimiento en los planes de tratamiento 2022, las acciones que pueden tener productos entregables según el contenido de los cronogramas.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/2/2022 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (NO VALIDADO)

El plazo de la acción se encuentra posterior a la revisión que efectuó esta Auditoría Interna sobre los riesgos estratégicos, cuyo corte es a diciembre 2021. El cumplimiento de la oportunidad de mejora se validará en el próximo seguimiento.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 5

Establecer un modelo estándar de cálculo para atender el nivel de cumplimiento de planes de tratamiento, según el tipo acción. Asimismo, comunicar dicho modelo a los responsables que correspondan.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"5.1 Evidenciar la Herramienta estándar para el cumplimiento de los Planes de Tratamiento establecido en el Marco Orientador.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/2/2022 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (NO VALIDADO)

El plazo de la acción se encuentra posterior a la revisión que efectuó esta Auditoría Interna sobre los riesgos estratégicos, cuyo corte es a diciembre 2021. El cumplimiento de la oportunidad de mejora se validará en el próximo seguimiento.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 6

Analizar las acciones definidas en los planes de tratamiento del riesgo, con el fin de valorar que estas se presenten de forma detallada para permitan identificar los productos (entregables) que deben obtenerse con la implementación de cada una éstas. Al no contar con un detalle de las acciones, se dificulta determinar el resultado esperado.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"6.1 Establecer las acciones susceptibles a contener entregables en los planes de tratamiento 2022"	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/2/2022 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (NO VALIDADO)

El plazo de la acción se encuentra posterior a la revisión que efectuó esta Auditoría Interna sobre los riesgos estratégicos, cuyo corte es a diciembre 2021. El cumplimiento de la oportunidad de mejora se validará en el próximo seguimiento.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 7

Definir un mecanismo para la atención de las acciones establecidas en los planes de tratamientos de riesgo que fueron transferidas a las iniciativas del Plan Modernización Administración Financiera (PMAF), tomando en cuenta el cierre del PMAF a diciembre 2020.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"7.1 Dar seguimiento a las acciones transferidas de PMAF por medio del Sistema SIIG en el MODULO DE DESEMPEÑO "Planes de tratamiento".	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/2/2022 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la matriz de riesgos estratégicos al IV trimestre 2021, la perspectiva Procesos Internos y Aprendizaje y Crecimiento y el informe "Riesgos Estratégicos, Planes de Tratamiento y de Oportunidades INFORME CIERRE AÑO 2021", se determinó que las acciones establecidas en los planes de tratamiento de riesgo del PMAF se están atendiendo en las perspectivas señaladas.

B) ESPECÍFICAS

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

Asegurarse se implementen acciones, en los planes de tratamiento de riesgos estratégicos cuyas medidas corresponden a un monitoreo (seguimiento), preventivas que permitan mitigar la materialización de los riesgos identificados, como lo son: Incremento del costo del kWh, Disminución en las ventas de energía en kWh, Retiro de activos, Control del margen de operación, Gestión de cobro eficiente, Seguimiento mensual bimensual al flujo de Caja, Seguimiento cuentas por cobrar ventas de energía y Seguimiento a programación del pago de la deuda.

Nota: Se identificaron controles que se citan en la valoración del riesgo estratégico, proporcionada por personal de la Gestión Integral de Riesgos de la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, asociados a los riesgos que se citan en la oportunidad de mejora 1) anterior, pero no se determinaron controles preventivos.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"1.1 Realizar monitoreo muestral aleatorio mensual del seguimiento de los planes de tratamiento financieros.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/1/2022 Fecha Finalización: 30/11/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la validación de las acciones de los planes de tratamiento de los riesgos estratégicos al IV trimestre 2021, perspectiva Financiera, se determinó que aún existen acciones que corresponden a monitoreos o seguimientos y no ha medidas preventivas o remediales de los riesgos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 22-06-2022, la jefatura del Área Administración Financiera le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"Este tema fue ampliamente discutido con el Director de Administración y Finanzas y para el 2022 se plantean las metas en función de "Plantear acciones preventivas o correctivas producto del análisis del comportamiento de cálculo del indicador...". De esta forma en efecto se ejerce el monitoreo, pero se agrega el que debemos realizar el planteamiento de acciones según corresponda".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2

Tomar las acciones que correspondan para que las metas de las razones financieras incluidas en los Estados Financieros se muestren actualizadas, de manera que los usuarios de la información no sean inducidos a error y se muestre la situación financiera real de la Compañía.

Nota: Refiérase a la situación determinada con el seguimiento a la razón de cobertura de intereses y razón de endeudamiento, citadas en este documento.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"2.1 Revisar que la información respecto de las Razones Financieras se encuentre actualizadas.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/11/2021 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante un recálculo de las razones financieras de liquidez y apalancamiento incluidas en los Estados Financieros intermedios a diciembre 2021, anexo H-8 Razones Financieras, se determinó que el aspecto planteado en la oportunidad de mejora fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 3

Considerar para el plan de tratamiento "Retiro de activos", cuya acción indica "Seguimiento al monto de retiro de activos", establecer metas mensuales, de manera que el trimestre sea comparable con el saldo contable.

Nota: Las propuestas antes señaladas fueron informadas a la Dirección Administración y Finanzas mediante nota 1001-0609-2020 del 04 de noviembre de 2020, cuyo asunto fue Resultados del estudio 3.5.3 Gestión de Riesgo Financiero.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"3.1 Verificar que la consideración este incluida en el Plan de Tratamiento 2022 de retiro de activos.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 3/11/2021 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la acción "Verificar el monto de retiro de activos real vrs. Proyección Plan Financiero 2021" del plan de tratamiento "Retiro de activos mensual", riesgo "RE-OEF1.1 Reducción de margen EBITDA" a diciembre 2021, se determinó que el aspecto planteado en la oportunidad de mejora fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 4

Verificar si las acciones tomadas y descritas en los informes mensuales denominados: "Evaluación de la Continuidad del Servicio Eléctrico", para subsanar los eventos presentados en la red eléctrica y que afectan la continuidad del servicio, fueron efectivas y no se continúa presentando el evento identificado.

Es conveniente, establecer el plazo para efectuar el seguimiento para determinar si la acción implementada fue efectiva e incluirlo como un resultado en los informes mensuales citados.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"4.1. Validar la ejecución del plan remedial de "Evaluación de la Continuidad del Servicio Eléctrico" para el 2021.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial	Fecha Inicio: 1/2/2022 Fecha Finalización: 28/2/2022"

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de la ejecución de los informes "Evaluación de la continuidad del servicio eléctrico", correspondientes a octubre, noviembre y diciembre del 2021 y suministrados por la funcionaria del Área Control y Calidad de la Energía, se determinó que la oportunidad de mejora fue atendida.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 5

Analizar la conveniencia que el documento que contiene el "Portafolio de Servicios", sea enviado mediante una nota formal a la dependencia encargada de su divulgación y no por correo electrónico como se realiza en la actualidad, dada la importancia que reviste dicho documento y sus efectos en los clientes y la trazabilidad en caso de que los funcionarios encargados no se encuentren.

Asimismo, cerciorarse que la dependencia encargada de realizar dicha divulgación remita un informe a las instancias que procedan sobre el detalle los clientes a los cuales se les comunicó el nuevo Portafolio de Servicios. Es conveniente, establecer el período para la elaboración de este documento.

Nota: En caso de que dicha labor sea trasladada a otra dependencia de la CNFL, considerar realizar los ajustes que procedan.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
"5.1. Solicitar a la SubDirección de Comercialización de la Energía que el portafolio de servicios sea remitido mediante SIGED. Así como que se recopile la evidencia de que se realiza la remisión a las instancias que procedan.	Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial/SubDirección de Comercialización de la Energía	Fecha Inicio: 16/11/2021 Fecha Finalización: 30/11/2021"

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información solicitada a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial para verificar el cumplimiento de la oportunidad de mejora señalada, se determinó que esa Unidad solicitó la revisión de la acción indicada para

el plan de tratamiento; no obstante, el ajuste a la acción "Divulgación del Portafolio de Servicios" se propuso para el año 2022.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 24-02-2022, la jefatura de la antigua Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente, le manifestó a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial lo siguiente:

"Según lo conversado, les remito el Plan de Tratamiento de la DC, con el ajuste a la acción Divulgación del Portafolio de Servicios, para su valoración".

OPORTUNIDAD DE MEJORA 6

Analizar la viabilidad de disponer de un portafolio de servicios de valor agregado para los segmentos de clientes de la CNFL que no se consideren en su atención en la Estrategia Empresarial.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"6.1. Dirigir Oficio a la SubDirección de Comercialización de la Energía solicitando el requerimiento del Portafolio de Servicios.</i>	<i>Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial/SubDirección de Comercialización de la Energía</i>	<i>Fecha Inicio: 16/11/2021 Fecha Finalización: 30/11/2021"</i>

SITUACIÓN ACTUAL (ATENDIDA)

Mediante la revisión de información relacionada con el portafolio de servicios de valor agregado de la CNFL publicado en el sitio oficial www.cnfl.go.cr, sección servicios, se determinó que el aspecto planteado en la oportunidad de mejora fue atendido.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 7

Analizar en la iniciativa de PMAF "TH.5.2: Gestión Planes de Desarrollo" el método empleado para reportar el avance real de su cumplimiento considerando que se está reportando el avance para la entrega de un producto, no en el avance real del desarrollo de la iniciativa ni el de la acción asociada para el tratamiento del riesgo definido.

RESPUESTA

En nota 2001-1363-2021 del 25-11-2021 se anexo el oficio 7500-1158-2021 del 18-11-2021 donde se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>"7.1. Dirigir oficio a la Dirección Financiera solicitando que el avance mostrado en el tratamiento de riesgos sea coincidente con el avance reportado al del desarrollo de la iniciativa.</i>	<i>Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial</i>	<i>Fecha Inicio: 16/11/2021 Fecha Finalización: 30/11/2021"</i>

SITUACIÓN ACTUAL (NO VALIDADA)

Mediante la revisión de la matriz de riesgos estratégicos al IV trimestre 2021, se determinó que la iniciativa de PMAF "TH.5.2: Gestión Planes de Desarrollo" ya no se incluye en dicha matriz, por lo que la oportunidad de mejora no puede ser validada.

Cabe mencionar, que la oportunidad de mejora guarda relación con la oportunidad de mejora general No.5 de este seguimiento en donde se indicó lo siguiente:

"Establecer un modelo estándar de cálculo para atender el nivel de cumplimiento de planes de tratamiento, según el tipo acción. Asimismo, comunicar dicho modelo a los responsables que correspondan".

Por lo anterior, el aspecto relacionado con el método empleado para reportar el avance real del cumplimiento del desarrollo de las iniciativas procedentes del PMAF se validará en la oportunidad de mejora No.5.

ÁREA GESTIONAR ESTADOS FINANCIEROS

1. 3.2.3 Gestión de Obligaciones Patronales, Demandas y Litigios

Nota 1001-0273-2022 enviada el 09 de junio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Gerencia General se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales, demandas y litigios

Nota 1001-0328-2022 enviada el 07 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas se mantiene en proceso de atención; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Tomar las acciones que correspondan para que las jefaturas inmediatas de los funcionarios detallados en el Anexo 1 y rango de días señalados en el punto b) de la condición, realicen la programación y el control de las vacaciones y no acumulen más de un periodo, sin contar con la debida justificación en los términos legales aplicables. Se solicita documentar este proceso y establecer el respectivo seguimiento para normalizar esta situación en un plazo razonable.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del saldo de vacaciones pendientes de disfrutar al 30-06-2022, se determinó que de los 45 casos mencionados en el Anexo No.1, "Funcionarios con vacaciones de períodos vencidos pendientes de disfrutar" de la nota 1001-0376-2020

del 14-08-2020; 31 mantienen vacaciones acumuladas de los periodos vencidos 2020-2021 y 2021-2022, 10 funcionarios ya no tienen vacaciones acumuladas y 4 funcionarios ya no laboran para la CNFL. A estos últimos, se les pagó ¢30.8 millones por concepto de vacaciones, que precisamente fue uno de los riesgos mencionados en el informe, mismo que se materializó. Ver Anexo No.1 "Funcionarios con vacaciones acumuladas al 30 de junio 2022".

Se evidenció que el Proceso Trámite y Nómina en el mes de setiembre 2021 envió correos a dos jefaturas con el saldo de las vacaciones de los funcionarios.

Se evidenció que las acciones definidas por la Administración en la atención de la recomendación no fueron oportunas para evitar que se acumulen más de un periodo, sin contar con la debida justificación en los términos legales aplicables, adicionalmente, el "Manual para la aplicación de normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones" vigente en la CNFL no detalla las responsabilidades por dicho incumplimiento, se elabora una nueva observación, la cual se adjunta después del apartado "comentarios de la administración".

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21-06-2022, la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano le manifestó al profesional de auditoría lo siguiente:

"...

- Los compañeros del Proceso Trámite y Nómina remiten correos a las jefaturas donde se informa sobre la acumulación de vacaciones de los trabajadores a su cargo, además si la dependencia así lo solicita se les remite un estado de vacaciones. (Ver correos adjuntos). Este punto va ser retomado en los próximos días por parte del Proceso Trámite y Nómina y como punto de mejora se va a copiar al superior para que también este al tanto del estado de vacaciones de las personas de sus dependencias adscritas.
- En el correo antes mencionado se les indica:
"Los jefes inmediatos determinarán la época en que sus subalternos disfrutarán de las vacaciones. Tal otorgamiento se deberá conceder como máximo en un plazo no mayor a las doce semanas posteriores al día en que se cumpla su derecho de descanso (fecha de ingreso).
Si transcurrido ese plazo de doce semanas no se han otorgado las vacaciones, el funcionario podrá reclamarlas por escrito ante su Jefe inmediato, quien estará obligado a concederlas."
- Para efectos de incumplimiento de la normativa, es importante recordar que el único facultado para la aplicación de una Falta Cometida es el jefe inmediato, de conformidad con el procedimiento de faltas cometidas dispuestos en el: (Reglamento para la aplicación del Procedimiento Disciplinario), por lo correspondiente al Proceso Relaciones Laborales brindar el asesoramiento necesario a la jefatura cuando así lo requiera.
- La programación racional y ordenada de los trabajadores se coordinan directamente en cada dependencia, ya que se debe tomar en cuenta la carga laboral de cada una de ellas debido a que esta Unidad no debe coadministrar la disposición de vacaciones por parte de las jefaturas..."

3. 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales, demandas y litigios

Nota 1001-0343-2022 enviada el 14 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De tres recomendaciones emitidas a la Asesoría Jurídica Empresarial, una se encuentra atendida y dos están en proceso de aplicación; éstas últimas cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIONES

1) Establecer un mecanismo de control para asegurarse se observe en la AJE la aplicación de la NIC 37 con el fin de recomendar, de manera oportuna, si en un litigio donde la CNFL es parte demandada, se debe registrar la provisión contable o solamente revelar la información para evitar situaciones sobrevenidas como el detallado con la empresa GUELLA.

2) Establecer las acciones que correspondan para que se documente el criterio del Abogado Director encargado del litigio donde la CNFL es parte demandada con base en la información que tiene disponible y sobre el cual, se sustente su conclusión de recomendar al Área de Contabilidad el provisionar o revelar la información en los Estados Financieros.

Nota: Considérese en las acciones que se establezcan, lo indicado en la recomendación 1 de la observación A) Expediente administrativo interno de las demandas y litigios.

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN No.1 (EN PROCESO)

Se determinó dos documentos denominados "Tabla de juicio" (actualizada al 31 de diciembre de 2021) y "Lista de juicio" (al 31 de diciembre de 2021), los cuales se confeccionan trimestralmente con base en la información solicitada a cada abogado a cargo de los procesos judiciales y se remite en forma consolidada al Área Contabilidad para la consideración en los estados financieros, en atención de la NIC 37.

Asimismo, el Área Contabilidad cuenta con el documento "Guía para el reconocimiento de provisiones, pasivos y activos contingentes basado en la NIC 37"; la cual contiene los pasos a seguir por el Proceso Análisis e Informes Contables en coordinación con la Asesoría Jurídica Empresarial de la CNFL. Cabe señalar que la Guía la consideran como un registro especial; no obstante, no se evidenció el trámite de oficialización ante la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (Proceso Análisis Administrativo) en cumplimiento de lo establecido en el anexo 9 del "Reglamento para la gestión documental", que indica:

"1. Atender los registros especiales remitidos, por las dependencias por medio del SIGED, para publicarlos en el Sitio Colaborativo del SGI y comunicar su implementación.

2. Comunica la implementación, actualización o eliminación del registro especial, a quien corresponda".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 14 de julio de 2022 el jefe del Proceso Análisis e Informes Contables, comunicó al profesional de auditoría encargado lo siguiente: *"...De acuerdo con lo comentado la Guía para el reconocimiento de provisiones, pasivos o activos contingentes basados en la NIC 37 se publicó el 16 de junio pasado, lo que se ha planificado es darla a conocer en los próximos días en la reunión entre la Dirección de Administración y Finanzas y la Dirección de la Asesoría Jurídica Empresarial que se hace trimestralmente para el análisis del informe jurídico.*

En lo referente a Contabilidad las personas involucradas participan en esa reunión y adicionalmente colaboramos en el desarrollo de esta Guía, por lo que la conocemos de primera mano".

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN No.2 (EN PROCESO)

En correo electrónico del 08-06-2022 se adjuntó el formulario F-107 Bitácora de reunión NIC 37 (entre la Asesoría Jurídica Empresarial y el Área Contabilidad) y correo electrónico del 13-01-2021 (denominado "Acatamiento Estudi Auditoría 1001-0669-2020.msg") de la Unidad Consultoría y Procesos Judiciales donde se les comunicó a los colaboradores de dicha dependencia lo siguiente: *"...En acatamiento del estudio de Auditoría Interna 1001-0669-2020, mediante el cual nos recomiendan, "establecer las acciones que correspondan para que se documente el criterio del Abogado Director encargado del litigio donde la CNFL es parte demandada con base en la información que tiene disponible y sobre la cual, se sustente su conclusión de recomendar al Área de Contabilidad el provisionar o revelar la información en los Estados Financieros."*

En vista de la anterior recomendación, se les solicita incorporar en cada expediente que deba ser provisionado o revelado el criterio en el cual se basan para solicitar al Área Contabilidad dicho aprovisionamiento o revelación, esto con el fin de actualizar los requerimientos de la Matriz Corporativa de acuerdo con la NIC 37... ". (el subrayado no es del original)

Como parte de las acciones para atender el requerimiento desde la Asesoría Jurídica Empresarial se generó un mantenimiento al sistema SICOLJU para llevar el registro y control de los casos que deben ser considerados para aprovisionar; sin embargo, no se logró determinar la incorporación del criterio (el razonamiento formal) del abogado en el cual se basan para solicitar al Área Contabilidad dicho aprovisionamiento o revelación.

No obstante, aunque se elaboran los documentos "Tabla de juicio" y "Lista de juicio" los mismos no detallan los elementos que dieron origen al criterio de los abogados a cargo de los procesos sobre el tratamiento contable y el cumplimiento de la NIC-37.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 8 de julio de 2022 el funcionario Allan S. Piedra González de la Unidad de Contratación Administrativa, comunicó al profesional de auditoría encargado lo siguiente: *"...el mantenimiento descrito en la imagen adjunta anteriormente, corresponde efectivamente a una solicitud para hacer una modificación pendiente al módulo respectivo, el cual se lleva el registro y control de los casos que deben ser considerados para aprovisionar.*

Los módulos ya habían sido diseñados y probados en desarrollo, pero por cambio de políticas al pasar la administración del sistema a TI, los últimos ajustes que se iban a incorporar a este y otros módulos para poner en producción debían ser atendidos por TI, entre ellos este del aprovisionamiento".

4. 3.1.4 Obras en Construcción

Nota 1001-0280-2022 enviada el 10 de junio de 2022

DIRIGIDO: Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

5. 3.3.1 Ingresos de operación

Nota 1001-0357-2022 enviada el 21 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización se encuentra en proceso; cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

Valorar la automatización de los sistemas y fuentes de información considerados en la elaboración de los informes sobre los seguimientos al Plan Financiero que le competen, que cumplan con los atributos fundamentales de la calidad de la información referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad, con el fin de aplicar un seguimiento oportuno al cumplimiento de las acciones señaladas, responda a las necesidades de los distintos usuarios, así como trazabilidad al proceso para su verificación. Se solicita documentar los resultados obtenidos.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante el correo electrónico del 17-06-2022 se solicitó al Sub-Director de la Dirección Comercialización, la evidencia del análisis elaborado según la respuesta en donde se concluyó que no era posible atender la recomendación. Al respecto, en los correos electrónicos del 30-06-2022 y 01-07-2022 proporcionados por la Dirección Comercialización a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, se determinó que la Dirección mencionada valoró la automatización de las fuentes de información con el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM; no obstante, no se aportó evidencia de la documentación que sustentara los resultados obtenidos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 30-06-2022, la funcionaria designada por la jefatura de la Sub-Dirección, Dirección Comercialización le comunicó a la profesional de auditoría encargada del seguimiento, lo siguiente:

"...El análisis fue realizado a través de un conversatorio, sobre los flujos y posibles caminos que puede tener un servicio formalizado en una zona urbano marginal, además de la interacción de estos servicios en rutas y sectores que no forman parte de una zona urbano marginal, por lo que no es posible la obtención de insumos que puedan separar la venta de energía de los servicios en particular". (El subrayado no es del original)

ÁREA GESTIONAR EL TALENTO HUMANO

1. 6.1.10 Gestión del Talento Humano

Nota 1001-0325-2022 enviada el 06 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De siete recomendaciones emitidas a la Dirección Administración y Finanzas, cinco se encuentran atendidas y dos se mantienen en proceso de aplicación; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

1) Analizar la conveniencia de contar con una normativa que regule el cambio de funciones laborales a los trabajadores por condiciones de salud; de tal forma que la misma contemple lo indicado en el inciso e) Documentación de la norma 4.2 Requisitos de las actividades de control. De acuerdo con los resultados obtenidos, documentar y aplicar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión del documento denominado "Informe estudio externo con respecto al cambio de funciones por condición de salud" de fecha 26-02-2021, donde se concluyó lo siguiente: "En conclusión, dada la información principalmente obtenida del INS por parte de la Comisión de Reinserción Laboral, el proceso que establezca queda sujeto principalmente a las mejores prácticas que se ajusten a la CNFL, con el fin de atender casos que por condición de salud requieran una reubicación o reinserción. Por tanto, no hay un método o patrón que se repita en las instituciones consultadas para resolver estos casos, lo que si queda claro es que cualquier propuesta de atención debe estar normada para beneficio del patrono y el empleado". **Por lo anterior, se elaboró el borrador del Procedimiento "Reubicación y Reinserción Laboral por Salud", mismo que al 26-05-2022 no se encuentra publicado ni oficializado en la intranet.**

Mediante correo electrónico del 26-05-2022, el Proceso Análisis Administrativo le comunicó al profesional de auditoría lo siguiente: "se comunica que el Procedimiento reubicación y reinserción laboral por salud se encuentra para la atención de nuestras analistas. Considerando que la implementación de este documento es producto de un estudio de la Auditoría Interna, lo cual no se señaló en la carta de remisión, se está considerando un estimado de tres meses para el análisis respectivo por parte del Proceso Análisis Administrativo".

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 24-06-2022, la jefatura a. i. de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano manifestó lo siguiente:

"Por nuestra parte a partir de mi incorporación a la UCGTH se ha retomado el tema de la siguiente manera:

Seguimiento del estado del procedimiento

- 1. Se ha realizado una revisión de la información sobre las personas trabajadoras en la UCGTH y sus dependencias.*
- 2. Reuniones con el Sr. Jose Pablo Cob, jefatura de la Unidad de Sostenibilidad, con el fin de identificar a las personas trabajadores con restricciones médicas, para tener un inventario actualizado de esta población, su formación y sus limitaciones*

Se cuenta con evidencia sobre estos temas en caso necesario"

RECOMENDACIÓN

3) Establecer las acciones necesarias para que se realice un estudio con el fin de determinar si en la CNFL se presentan casos de funcionarios similares al señalado en la "Condición" de la Observación B), sobre la no comunicación a la UTH. Con base en los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan y documentarlas.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano (UCGRH) mediante nota N°2601-0047-2021 del 03-02-2021 les solicitó a las jefaturas de Dirección, que le remitieran un informe de los casos de reubicación de funcionarios por condiciones de salud, información que se utilizó para elaborar un informe estadístico con la cantidad de trabajadores con impedimento físico por Dirección. Producto de lo anterior la información sirve como insumo adicional para elaborar el Procedimiento "Reubicación y Reinserción Laboral por Salud", mismo que al 26-05-2022 no se encuentra publicado ni oficializado en la intranet, tal y como se indicó en la recomendación 1 de este seguimiento. Cabe señalar que dentro de las acciones implementadas por la Administración no se observa que alguna de ellas atienda la comunicación entre las dependencias y la UCGRH cuando se presentan los casos de funcionarios con impedimentos físicos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura a. i. de la Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano mediante correo electrónico del 24-06-2022 comunicó lo siguiente: *"Como seguimiento a este punto: Reuniones con el Sr. Jose Pablo Cob, jefatura de la Unidad de Sostenibilidad, con el fin de identificar a las personas trabajadores con restricciones médicas, para tener un inventario actualizado de esta población, su formación y sus limitaciones. El siguiente paso es una reunión con las jefaturas correspondientes con el fin de validar el listado de las personas trabajadoras en esta condición, para ser tomada en cuenta en el proceso de análisis de las alternativas para cada uno de los casos y continuar con las gestiones para su posible solución".*

ÁREA GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA

1. 6.1.2 Accidentes de la Flotilla Vehicular

Nota 1001-0258-2022 enviada el 25 de mayo de 2022

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad Logística se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. 6.1.14 Satisfacción del cliente

Nota 1001-0362-2022 enviada el 26 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

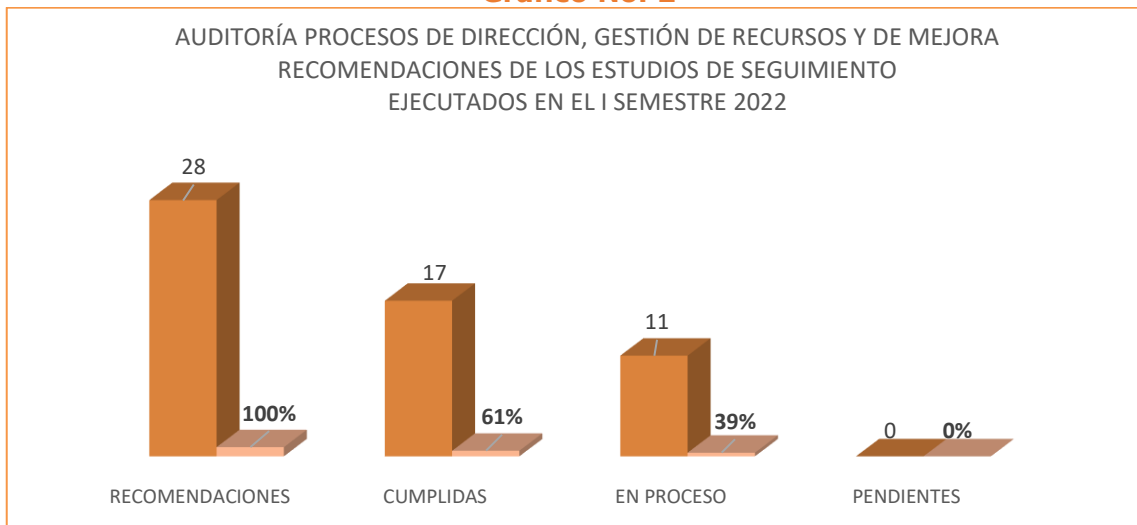
La recomendación emitida a la Dirección Comercialización se encuentra atendida y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

No se comunicaron estudios de seguimientos a servicios preventivos para el primer semestre 2022.

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **19** estudios de seguimientos programados para el año 2022, se concluyeron **9** de los cuales, para el primer semestre de 2022, de **28** (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este semestre, **17** (61%) fueron atendidas, **11** (39%) están en proceso y **0** están pendientes (0%), tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 2



Fuente: Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2022

Asimismo, a continuación, se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones validadas que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, según los estudios de seguimiento realizados en el primer semestre 2022 con fecha de corte que se indica en cada informe de resultados del cumplimiento:

Tabla No. 2

ÁREA AUDITORÍA PROCESOS DE DIRECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS Y DE MEJORA									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022									
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0465-2021	09-08-2021	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0367-2022	12	7	5	0	Sí
1001-0691-2020	18-12-2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0273-2022	1	1	0	0	N. A.
1001-0376-2020	14-08-2020	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0328-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0669-2020	11-12-2020	Asesoría Jurídica Empresarial	Gerencia General	1001-0343-2022	3	1	2	0	Sí
1001-0341-2021	07-06-2021	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución	1001-0280-2022	1	1	0	0	N. A.
1001-0360-2021	21-06-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0357-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0006-2021	05-01-2021	Dirección Administración y Finanzas	Gerencia General	1001-0325-2022	7	5	2	0	Sí
1001-0544-2018	11-10-2018	Unidad Logística	Unidad Logística	1001-0258-2022	1	1	0	0	N. A.
1001-0064-2020	12-02-2020	Dirección Comercialización	Dirección Comercialización	1001-0362-2022	1	1	0	0	N. A.
Total Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora					28	17	11	0	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Proceso de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2022

Nota: N.A.: No aplica

Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones en proceso de dos informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

SERVICIO PREVENTIVO COMUNICADO EN EL PERÍODO 2022

1. Servicio Preventivo asociado con micrositio colaborativo y relacionado con seguimiento al servicio de auditoría 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales, demandas y litigios.

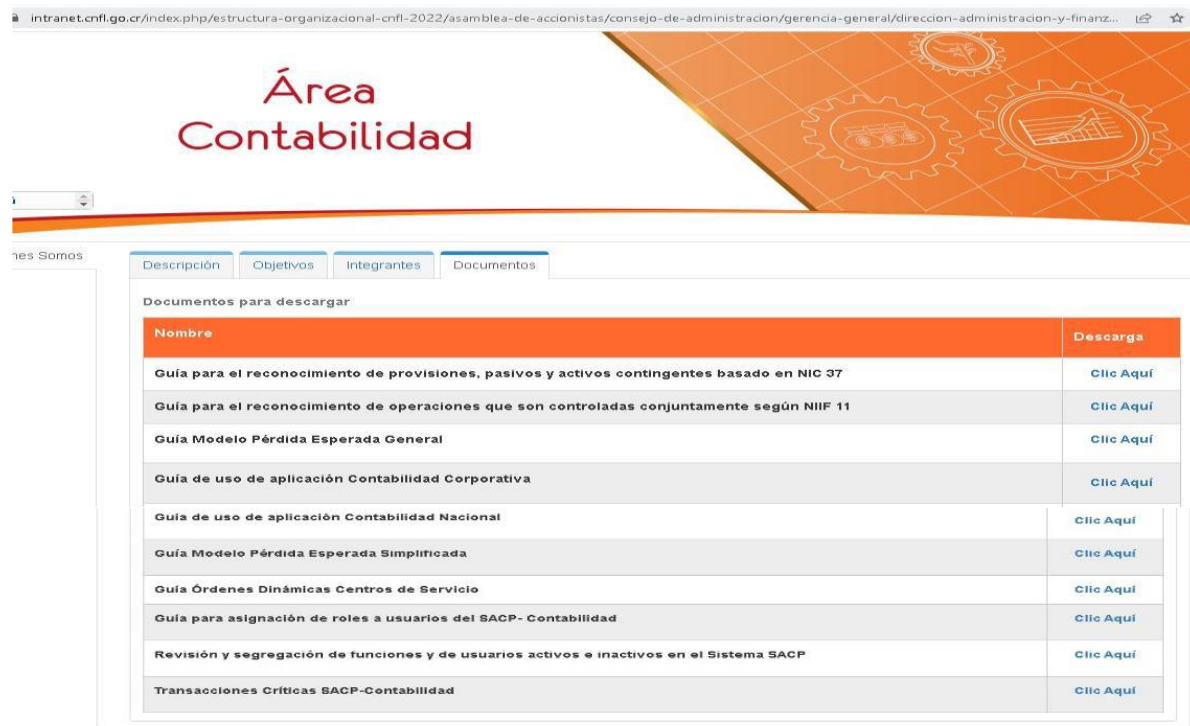
Nota 1001-0360-2022 enviada el 22 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1 Se determinó que el Área Contabilidad dispone de un micrositio colaborativo en el cual se ubican documentos internos cuya característica reportada es de "registros especiales" y donde se compila documentación como Guías, procedimiento y otros.

Al 13-07-2021, la lista de documentos que dispone dicho micrositio es la siguiente:



The screenshot shows a web browser window with the URL: <https://intranet.cnfl.go.cr/index.php/estructura-organizacional-cnfl-2022/asamblea-de-accionistas/consejo-de-administracion/gerencia-general/direccion-administracion-y-finanzas...>

The page header features the text "Área Contabilidad" in red. Below the header, there are tabs for "Descripción", "Objetivos", "Integrantes", and "Documentos". The "Documentos" tab is active, displaying a table titled "Documentos para descargar".

Nombre	Descarga
Guía para el reconocimiento de provisiones, pasivos y activos contingentes basado en NIC 37	Clic Aquí
Guía para el reconocimiento de operaciones que son controladas conjuntamente según NIIF 11	Clic Aquí
Guía Modelo Pérdida Esperada General	Clic Aquí
Guía de uso de aplicación Contabilidad Corporativa	Clic Aquí
Guía de uso de aplicación Contabilidad Nacional	Clic Aquí
Guía Modelo Pérdida Esperada Simplificada	Clic Aquí
Guía Órdenes Dinámicas Centros de Servicio	Clic Aquí
Guía para asignación de roles a usuarios del SACP- Contabilidad	Clic Aquí
Revisión y segregación de funciones y de usuarios activos e inactivos en el Sistema SACP	Clic Aquí
Transacciones Críticas SACP-Contabilidad	Clic Aquí

Fuente: <https://intranet.cnfl.go.cr/index.php/estructura-organizacional-cnfl-2022/asamblea-de-accionistas/consejo-de-administracion/gerencia-general/direccion-administracion-y-finanzas/unidad-administracion-financiera-y-contable/area-contabilidad#documentos>.

D.2 El contenido de estos registros detalla labores que también deben atender otras dependencias de la CNFL, dentro del proceso de la actividad contable. Sin embargo, no se determinó si se coordinó previamente con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (Proceso Análisis Administrativo) su valoración afín de determinar si lo procedente es que deben ser tramitados para su oficialización a través de esta última instancia, así como su valoración en la tabla de plazos de conservación de documentos, según corresponda.

D.3 Adicionalmente, se observa que el Procedimiento: "Revisión y segregación de funciones y de usuarios activos e inactivos en el Sistema SACP Contabilidad", cuenta con la aprobación de la jefatura del Área Contabilidad, para el cual no se determinó si se coordinó previamente con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (Proceso Análisis Administrativo) para su trámite de oficialización.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Dirección Administración y Finanzas lo siguiente:

(proceso de control)

F.1 Asegurarse que la documentación contenida en el micrositio colaborativo del Área Contabilidad haya sido valorada por la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial (Proceso Análisis Administrativo) con el fin de determinar si se justifica su registro en dicho micrositio, si cumple con los estándares establecidos sobre cada tipo documental y si amerita forme parte del cuadro de clasificación de documentos y la tabla de plazos para la conservación de documentos.

(proceso de control)

F.2 Asegurarse que el Área Contabilidad esté atendiendo lo establecido en el "Reglamento para la gestión documental de la CNFL" y las "Normas para la emisión, revisión e implementación de directrices, reglamentos, normas, manuales, procedimientos, instructivos y fórmulas".

CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, se comunica que a partir del 21-02-2022 rige la nueva reorganización de la Auditoría Interna que incluye la conformación de dicha Área con la integración parcial de las anteriores Áreas Auditoría Financiera y Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias.

En cuanto a las limitaciones de personal para el Área Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, se requerirá presentar al Consejo de Administración una revisión y actualización del estudio técnico de necesidades de recursos humanos realizado en el año 2021 considerando resultados de dicha actividad por ocasión de la nueva reorganización de la Auditoría Interna.

3.1.2 ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS DE AUDITORÍA CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2021

ÁREA OPERAR, DOTA Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍAS OPERATIVAS

1. 5.1.5 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Seguridad Lógica TIC-TO

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Alcance: la gestión administrativa y operativa sobre la seguridad de las Tecnologías Operativas (TO) y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Nota 1001-0218-2022 enviada el 04 de mayo de 2022

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios – Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa de la Seguridad Lógica de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y de las Tecnologías Operativas (TO) con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de Control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos, 3.4 Aseguramiento de la continuidad del servicio, 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica y 3.13 Administración de Operaciones.

Política de Seguridad de la Información de la CNFL. 12/03/2019-CNFL.

Directriz para la asignación de roles y responsabilidades en la Gestión de Seguridad de la información. 31/07/2019-CNFL.

INTE/ISO/IEC 27002:2016: 9.4.2 Procedimientos de accesos (log-on) seguros.

RECOMENDACIONES

(procesos de dirección)

- 1) Coordinar lo que corresponda para que se asignen "Gestores de Seguridad" en el nivel Operativo de la Estructura del Marco de Gestión de Seguridad de la información. Asimismo, documentar y comunicar las designaciones realizadas.**

Se sugiere que, para tal propósito, se establezca un "Perfil" de funcionario con las competencias requeridas para colaborar adecuadamente en el tema de la Gestión de la Seguridad de la Información en la empresa.

(procesos de dirección)

- 2) Establecer lineamientos sobre Normativas y Sanas Prácticas recomendadas a utilizar para alcances más específicos como: "Ciber-seguridad" (Seguridad lógica), "Seguridad en Tecnologías de Operación" (TO), otros; alineadas a la Política de Seguridad de la Información de la CNFL.**

Considérese utilizar las siguientes referencias:

- INTE/ISO/IEC 27032:2017. Tecnología de la Información. Técnica de seguridad. Guías para ciberseguridad.**
- INTE/ISO/IEC TR 27019:2017. Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Directrices para la gestión de seguridad de la información basadas en la INTE/ISO/IEC 27002 para sistemas de control de procesos específicos de la industria de servicios públicos de energía.**
- Familias de Normas IEC 61850, IEC 62443 y IEC 62351.**
- Guía de Seguridad de las TIC (CCN-STIC-480A). Seguridad en el Control de Procesos y SCADA. Guía de buenas prácticas.**

(procesos de dirección)

- 3) Implementar "mecanismos de alineamiento" entre los requerimientos de la normativa que sustenta la *Política de Seguridad de la Información (ISO 27002)* a nivel Estratégico (Generalidad), nivel Táctico y con las Normas y Sanas Prácticas específicas utilizadas en el nivel Operativo (especialización).**

(procesos de control)

- 4) Revisar y establecer las acciones correspondientes, para corregir el procedimiento de acceso "MSSO", con el fin de que se subsane la vulnerabilidad de seguridad determinada y relacionada con la posibilidad de "Suplantación de Identidad". Es necesario documentar las acciones tomadas.**

(procesos de control)

- 5) Revisar y ajustar, en caso de que proceda, todos los procedimientos de acceso a los diferentes recursos en la red de información de la Compañía que utilicen este método de acceso. Es necesario documentar las acciones tomadas.**

(procesos de control)

- 6) Revisar los atributos de la "Bitácora de auditoría" donde se registran los diferentes accesos que utilizan el método "MSSO" y establecer las acciones correspondientes, con el fin de garantizar que la misma contenga atributos activos que incluyan datos**

que permitan determinar, y dar seguimiento oportuno; en un caso eventual, un posible mal uso de estos accesos. Es necesario documentar las acciones tomadas.

Nota 1001-0275-2022 enviada el 09 de junio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa de la Seguridad Lógica de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y de las Tecnologías Operativas (TO) con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de Control, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la CNFL: (01/2022) Apartado 6. Elementos del marco de referencia de gestión de TIC, Incisos f) Gestión del Riesgo de las TIC, g) Gestionar la Seguridad de la Gestión de TIC y h) Gestionar la disponibilidad de los servicios de TIC.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos, 3.4 Aseguramiento de la continuidad del servicio, 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica y 3.13 Administración de Operaciones.

Política de Seguridad de la Información de la CNFL. 12/03/2019-CNFL.

Directriz cumplimiento de responsabilidades entre UTIC y Administradores de Sistemas de Información (05-11-21, CNFL).

Administración de Servidor(es) Virtual(es) (PDSI) (13-01-21, CNFL).

RECOMENDACIONES

(procesos de dirección)

Asegurarse se documenten las acciones, designación de responsables y plazos orientados a la atención de las recomendaciones emitidas por la comisión "Ad-hoc", contenidas en el "Informe del evento de desconexiones masivas en la aplicación CONNEXO NetSense".

(procesos de dirección)

Asegurarse se asignen formalmente las funciones y responsabilidades de la gestión de soporte y mantenimiento del conjunto de servidores del sistema "Connexo NetSense"; tanto el soporte y mantenimiento de los servidores, así como la gestión de administración del aplicativo.

(procesos de control)

Establecer un mecanismo de control efectivo que permita dar trazabilidad a las acciones realizadas en la ejecución del proceso de conexión y desconexión remota de medidores, en caso de que se presenten incidentes inesperados en alguno de los recursos computacionales involucrados. Considérese la coordinación requerida con la Unidad Tecnologías Información y Comunicación, en lo correspondiente.

2. 4.1.2 Gestión de la Inversiones (Micro Inversiones)

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Micro - inversiones.

Nota 1001-0191-2022 enviada el 07 de abril de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Actividades relacionadas con el cronograma establecido para la ejecución de Micro – inversiones seleccionadas se lleven a cabo de forma oportuna en cumplimiento de su programación, evaluar especificaciones técnicas de equipos a instalar en las Micro – inversiones seleccionadas, para constatar que equipos adquiridos cumplen con especificaciones técnicas que fueron solicitadas, determinar la supervisión que se lleva a cabo en la ejecución de las Micro – Inversiones seleccionadas y revisar equipos que fueron instalados, para comprobar si son los indicados en la documentación que respalda la ejecución de las Micro – inversiones.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que procedan para asegurar que se establezcan mecanismos de control que documenten los pasos y los criterios que se requieren cumplir para cambiar las prioridades programadas de optimización de circuitos del sistema de distribución, incluyendo la conformación de un expediente que permita la trazabilidad respectiva. Valorar la posibilidad de que dichos mecanismos se incorporen en las fichas de proceso correspondientes a las actividades relacionadas con dicha optimización.

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA BRIDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. 4.4.1 Brindar servicio al cliente

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: Brindar servicio al cliente. Alcance: Unidades Sucursal Escazú, Sucursal Heredia, Sucursal Desamparados y Sucursal Guadalupe.

2. 4.4.2 Brindar servicio al cliente

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: Brindar servicio al cliente. Alcance: Unidades Sucursal Desamparados, Sucursal Guadalupe.

Nota 1001-0316-2022 enviada el 30 de junio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda al cliente (Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con los requisitos legales, tecnológicos disponibles, así como ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Ley General de Control Interno 8292/2002. inciso a), artículo 16.-Sistemas de información e inciso a), Artículo 14.—Valoración del riesgo y Artículo 19.-Responsabilidad por el funcionamiento del sistema.

Ley 7593 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Capítulo IX Sanciones Artículo 38. Multas.

Ley General de la Administración Pública N° 6227, artículo 352, puntos 1 y 2.

Normas de Control Interno para el Sector Público, R-CO-9-2009, normas: inciso b, c y d, 1.2 Objetivos del SCI, incisos a, c, d, e, f, g, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, incisos a, b, c, d, e, f, g, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, 3.1 Valoración del Riesgo, 3.2 Sistema Específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 3.3 Valoración con la planificación institucional, 4.1 Actividades de Control, incisos e. y f., incisos e. y f, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 5.1 Sistemas de información, 5.2 Flexibilidad de los sistemas de información, 5.4 Gestión documental, 5.5 Archivo institucional, 5.6. Calidad de la Información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.3 Utilidad, 5.8 Control de Sistemas de Información, 5.9 Tecnologías de información, 6.1 Seguimiento del SCI y 6.2 Orientaciones para el seguimiento del SCI.

Norma Técnica Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM, Artículo 57. Reclamos por daños.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos.

Estrategia Empresarial 2019-2023 (v.8) de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., Perspectiva Clientes, Objetivo Corporativo OEC 04-1. Índice de estudios de satisfacción del cliente.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de información y Comunicación en la CNFL-28/03/2022, inciso c punto 9. La función de la Gestión de TIC en la dotación, soporte y mantenimiento de la estrategia empresarial en materia de TIC, punto 14. Marco para el gobierno y gestión de TIC en CNFL basado en referencias de las mejores prácticas, inciso a. Responsabilidad de la Administración Superior, Supervisar, Evaluar y Valorar (MEA)e inciso e. Cumplimiento por parte de la administración de la gestión de TIC.

Marco orientador: Establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos en la CNFL. Apartado 17 Modelo Metodológico de Valoración de Riesgo, punto 17.8 Administración de riesgo, incisos d, e i. 19-11-2021-CNFL.

Manual de usuario "Control de procesos y flujo de trabajo (WF)" 4.2.3.1 Anulación de trámites. Procedimiento "Atención de Inconformidades y Denuncias de los Clientes y otras partes interesadas. Punto 6.5, inciso a y b punto 6.6 y anexo 2. Referencia:4001-0199-2018. 22-03-2019-CNFL .

Reglamento para la gestión Documental.20/12/2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental y artículo 36, Capítulo IV Clasificación y ordenación de la documentación.

Meta de desempeño año 2021- fichas de parametrización. Tiempo promedio de espera en fila para atención en ventanilla, punto 6. Fórmula del indicador, punto 7 fuentes de información de la fórmula y Tiempo promedio de atención en la plataforma de servicios punto 6. Fórmula del indicador, punto 7 fuentes de información de la fórmula. Áreas Comerciales - Dirección Comercialización.

INTE/ISO 9001:2015, inciso c, punto 7.5.2 Creación y actualización.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer, aplicar y documentar el seguimiento de las acciones que correspondan, para que se le recuerde a los funcionarios encargados de la atención al cliente en las Sucursales Desamparados y Guadalupe, la importancia de cumplir con lo establecido en el punto 4.2.3.1 Anulación de trámites del Manual de usuario "Control de procesos y flujo de trabajo (WF)".

(procesos de control)

2) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan para que, en la ejecución de los trámites por reclamos por daños a equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, se ejerza la supervisión constante por parte de las jefaturas para que garantice el cumplimiento de lo establecido en el artículo 57. Reclamos por daños de la Norma Técnica Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM.

(procesos de control)

3) Analizar, aplicar y documentar las acciones según corresponda para que la Dirección Comercialización actualice el Procedimiento "Reclamos de clientes por daños a equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil", tomando en consideración las condiciones actuales como se brinda el servicio y el acuse de recibo cuando se genera el trámite en un ambiente virtual.

(procesos de control)

4) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan para que, en futuros trámites de impugnación de los resultados del reclamo por daños a equipos y artefactos eléctricos con responsabilidad civil, se ejerza la supervisión constante por parte de las jefaturas, con el fin de que se garantice el cumplimiento de lo establecido en el artículo 352 de la Ley General de la Administración Pública No. 6227.

(procesos de control)

5) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan para que el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM en coordinación con las Sucursales valoren la funcionalidad del sistema SIPROCOM con respecto a la digitalización de documentos, de manera que sea funcional y efectivo con el servicio que se brinda al cliente.

(procesos de control)

6) Aplicar las acciones que correspondan para que una vez valorada la funcionalidad del sistema SIPROCOM con respecto a la digitalización de documentos, se actualice el documento "Escaneo de documentos" de la información que se debe incluir en SIPROCOM, con los aspectos necesarios para realizar la correcta digitalización. Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

(procesos de control)

7) Aprobar, oficializar, divulgar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 2), mediante las instancias correspondientes.

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos empresariales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

(procesos de control)

8) Aplicar las acciones que correspondan para que la Dirección Comercialización revise y actualice el Procedimiento "Desconexión de Servicio por Solicitud del abonado". Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

(procesos de control)

9) Aprobar, oficializar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos empresariales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

(procesos de control)

10) Aplicar y documentar las acciones que correspondan para que se ejerza la supervisión constante por parte de las jefaturas de Sucursales, así como de la Unidad Centro de Contacto y se garantice el cumplimiento de los tiempos de

repuesta al cliente establecidos en el punto 6.5 y 6.6 y el anexo 2 del Procedimiento "Atención de Inconformidades y Denuncias de los Clientes y Otras Partes Interesadas".

(procesos de control)

11) Aplicar y documentar las acciones que correspondan para que, en los trámites de solicitudes de los clientes, se ejerza la supervisión constante por parte de las jefaturas y se garantice el cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 y 36 del "Reglamento para la Gestión Documental", con el fin de formar el conocimiento organizacional, agilizar los procesos y la transparencia.

(procesos de control)

12) Documentar y establecer las acciones que correspondan para que se subsanen las situaciones indicadas en la condición, con el fin de que los parámetros y filtros para el cálculo de los tiempos de atención y espera en cada sucursal se estandaricen.

(procesos de control)

13) Analizar, aplicar y documentar las acciones que correspondan, para que se coordine con el proveedor del sistema SAF y se ajuste la fórmula de cálculo de tiempo de espera y atención en dicho sistema, según las necesidades de los datos a utilizar y definida para estos efectos en la ficha de parametrización autorizada.

(gestión de riesgo)

14) Implementar las medidas correctivas que correspondan para subsanar las debilidades detectadas en la condición que permitan evidenciar las acciones realizadas para atender los planes de tratamiento de los riesgos GIR definidos, con el fin de cumplir con lo que establece en el documento "Marco orientador para el establecimiento y funcionamiento de la gestión integral de riesgos en la CNFL".

(gestión del riesgo)

15) Aplicar y documentar y las acciones que correspondan para que la Dirección Comercialización, en coordinación con el Proceso Administración del Sistema SIPROCOM y las Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia, determinen la condición y las causas en relación con a los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción para funcionarios del Área Comercial (atención a clientes), de estas sucursales sobre la funcionalidad, y fallas del Sistema SIPROCOM que afecten la continuidad de la atención a los clientes.

(gestión del riesgo)

16) Con base en los resultados obtenidos, según la recomendación 1), efectuar las acciones que correspondan para que se asegure la continuidad del Sistema SIPROCOM con el fin de brindar a los funcionarios de las sucursales la funcionalidad en la labor de atención al cliente, según las necesidades requeridas.

Nota: Cabe indicar que esta recomendación no excluye la responsabilidad que le compete a la Administración de contar con un plan alternativo para garantizar la continuidad del servicio que se brinda al cliente.

(gestión del riesgo)

17) Documentar y establecer las acciones que correspondan, para definir un mecanismo efectivo que permita registrar, controlar y dar seguimiento a las fallas

y mal funcionamiento del Sistema SIPROCOM y que reportan los funcionarios de atención al cliente en las Sucursales. Cuando se haya implementado esta actividad, definir las acciones requeridas para comunicar y divulgar este mecanismo, así como para tomar las medidas oportunas cuando correspondan.

(procesos de dirección)

18) Analizar los resultados obtenidos de la percepción de los encuestados sobre las necesidades para mejorar el desempeño de las funciones de brindar servicio al cliente, que se describen en el adjunto Resultados Generales Encuesta de Percepción para funcionarios del Área Comercial (atención a clientes), y establecer las acciones que se consideren pertinentes para implementar oportunidades de mejoras integrales sobre el tema.

(procesos de dirección)

19) Aplicar y documentar las acciones que correspondan para que el Área Mercadeo Relacional (*nueva dependencia encargada de estas funciones, según la Resolución de Gerencia General No. RGG-003-2022 Modificación en la estructura Organizacional de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL)*) defina el o los mecanismos necesarios para brindar el efectivo seguimiento sobre los resultados de las encuestas de percepción por los servicios ofrecidos al cliente (Encuesta CIER, Cliente Incognito, Tabletas instaladas en las sucursales, entre otros); así como el plan de acción que se establezca por parte de las dependencias encargadas de atender las mejoras que se identifiquen con las encuestas.

(procesos de dirección)

20) Con base en los resultados obtenidos, según la recomendación 1), valorar y documentar incorporar el mecanismo en un documento oficial. En caso de ser así, divulgar e implementar el mismo, mediante las instancias correspondientes. Asimismo, establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del documento, según se determine necesario.

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos empresariales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite de oficialización documental que corresponda.

Nota 1001-0317-2022 enviada el 01 de julio de 2022

DIRIGIDO: Unidad Cultura y Gestión del Talento Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda al cliente (Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con los requisitos legales, tecnológicos disponibles, así como ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): inciso c, 1.2 Objetivos del SCI; inciso e, 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.4 Idoneidad del personal, 4.1 Actividades de Control, incisos c, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión constante.

INTE/ISO 9001:2015, incisos a, b y c, punto 7.2 Competencia:

Estrategia Empresarial de la CNFL 2019-2023, versión 08. Perspectiva aprendizaje y crecimiento. RE-OEAC 01-01 Gestión no efectiva del talento humano y RE-OEAC 02-01 No reducir las brechas en competencias estratégicas.

RECOMENDACIÓN

(gestión del riesgo)

Aplicar y documentar las acciones que correspondan, para que el coordinador del Proceso Capacitación elabore un documento que comprenda un programa de capacitación para los funcionarios de la atención al cliente en las Sucursales, que permita garantizar la competencia e idoneidad del personal encargado de esta actividad y según los requerimientos sobre el tema comunicados por la Dirección Comercialización en oficio 4001-0694-2022.

Nota 1001-0318-2022 enviada el 01 de julio de 2022

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda al cliente (Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con los requisitos legales, tecnológicos disponibles, así como ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): 4.1 Actividades de Control, incisos e. y f., 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y 4.5.1 Supervisión constante.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de información y Comunicación en la CNFL-28-03-2022, punto 5. Relación entre gobierno de TIC y Gestión de la administración de TIC, inciso j punto 9. La función de la Gestión de TIC en la dotación, soporte y mantenimiento de la estrategia empresarial en materia de TIC y punto 14. Marco para el gobierno y gestión de TIC en CNFL basado en referencias de las mejores prácticas, inciso a. Responsabilidad de la Administración Superior, Lineamientos de mejores prácticas COBIT 2019 para complemento del marco base, Supervisar, Evaluar y Valorar (MEA) e inciso e. Cumplimiento por parte de la administración de la gestión de TIC, Lineamientos de mejores prácticas COBIT 2019 para complemento del marco base.

INTE-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, inciso b, punto 7.1.3 Infraestructura, apartado 7 Apoyo.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones 04-06-2015-CNFL Adecuación a nueva estructura RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015: 1.4 Organización y relaciones de las áreas de TIC, 1.8 Evaluación de riesgos, 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicios y 3.13 Administración de Operaciones.

Política de Atención para la Continuidad del Negocio. 03-11-2021-CNFL. Carta 7500-0578-2021, inciso a. propósito y d. responsables de su aplicación.

Modelo COBIT 2019, proceso DSS01—Gestionar las operaciones y DSS04—Gestionar la continuidad, Dominio Entregar, Dar Servicio y Soporte (DSS).

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones que correspondan para que el Administrador del contrato lleve un mecanismo de control que permita medir los tiempos de respuesta con que se atienden las averías o mantenimientos por parte del proveedor, con el fin de atender el capítulo II REQUERIMIENTOS, punto 2. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN de la contratación No. 2017PP-000809-ACL "SOLUCIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE EN AMBIENTE WEB PARA ADMINISTRAR LA GESTIÓN DE FILAS EN ATENCIÓN DE CLIENTES INCLUYE SOPORTE Y MANTENIMIENTO" y que representa el contrato de mantenimiento establecido para estos efectos.

(gestión del riesgo)

2) Coordinar con el enlace de la Dirección Comercialización las acciones que correspondan, para que el Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU) adopte las políticas con el fin de disponer de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos (computadoras e impresoras) de las Sucursales, con el fin de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones en relación con el tiempo, presupuesto, requerimientos técnicos, necesidades tecnológicas del usuario y sobre el servicio que se brinda.

(procesos de control)

3) Establecer el mecanismo de control que se estime conveniente para evidenciar la revisión periódica y actualización del programa de mantenimiento, según se determine necesario. Se solicita documentar esta labor.

Nota 1001-0319-2022 enviada el 01 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas y Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda al cliente (Unidades Sucursales Desamparados, Escazú, Guadalupe y Heredia), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con los requisitos legales, tecnológicos disponibles, así como ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-209, incisos c y d, 1.2 Objetivos del SCI incisos c, d y f, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 4.5

Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Reglamento a la Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, emitido por el Poder Ejecutivo, DE-26831 de la Gaceta N°75 del 20 abril de 1998, artículos 104, 134,140, 141, 143, 144, 148,154 y 155.

Circular 2001-0638-2017, 18-08-2017. Gerencia General, incisos a y b, punto 1.

RECOMENDACIONES PARA LA UNIDAD DE LOGÍSTICA

(procesos de control)

1) Documentar y aplicar las acciones que correspondan, para que, en futuras instalaciones los aspectos indicados en la observación, se ejerza la supervisión oportuna por parte del Área Servicios Generales para dar garantía razonable del cumplimiento de lo establecido en los artículos del Reglamento a la Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

(gestión del riesgo)

2) Establecer las medidas que se aplicaran, para subsanar los aspectos señalados en los anexos No. 1, 2, 3 y 4 indicados en esta observación y adjunto a este informe

RECOMENDACIONES PARA LA DIRECCIÓN COMERCIALIZACIÓN

(gestión del riesgo)

3) Establecer las medidas que procedan para que las jefaturas de las Sucursales brinden el apoyo a la Unidad Logística sobre las acciones a desarrollar por dicha Unidad para subsanar los aspectos señalados en los anexos No. 1, 2, 3 y 4 y adjunto a este informe, según sea requerido y ámbitos de acción de las Sucursales

(procesos de control)

4) Establecer las medidas que procedan para que las jefaturas de las Sucursales brinden un seguimiento periódico a las acciones que desarrolle la Unidad Logística sobre los aspectos indicados en la recomendación 3). Es necesario establecer la periodicidad del seguimiento y la comunicación a la instancia que corresponda en caso de que no se atienda oportunamente las medidas.

Servicio preventivo relacionado con el catálogo de trámites y servicios de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

Nota 1001-0101-2022 enviada el 08 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

C.1) Durante el desarrollo de los estudios 4.4.1 y 4.4.2 Brindar servicio al cliente, se determinó que, en el Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, no se presenta el catálogo de trámites y servicios de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

C.2) En correo electrónico del 04 de marzo de 2022, el director de la Dirección Comercialización comunicó al profesional de auditoría encargado del estudio, lo siguiente: "... al no haber

información de la CNFL en el catálogo nacional de trámites, se debe principalmente a que la CNFL el año pasado se trabajó en el Proyecto Costa Rica Fluye, en el cual se desarrolló el Reglamento de Trámites el cual está bajo análisis, y una vez que se tenga el visto bueno de la Gerencia General, así como del MEIC, y su publicación en el Diario Oficial de La Gaceta. Se incluiría en el catálogo nacional.”

C.3) No se está cumpliendo de forma oportuna lo que indica el artículo 4 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos en lo referente al catálogo de trámites y servicios ofrecidos por la CNFL.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Gerencia General:

(gestión del riesgo)

Asegurarse se tomen las acciones que procedan con el propósito de atender oportunamente lo que solicita el artículo 4 de la Ley Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, en lo referente al catálogo de trámites y servicios ofrecidos por la CNFL.

ÁREA EJECUTAR MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

1. 4.3.2 Mantenimiento a Subestaciones

Proceso: Distribución de la energía eléctrica. Subproceso: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución (*Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y las subestaciones*). Alcance: Subestaciones Curridabat, Este, Móvil #2, Móvil #3.

Nota 1001-0352-2022 enviada el 20 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de la red y a las subestaciones (Subestaciones Curridabat, Este, Móvil No. 2, Móvil No.3), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia, eficacia y economía con que se ejecutan las actividades, de acuerdo con la normativa técnica, jurídica, ambientales, de salud y seguridad laboral y reglamentarios que apliquen.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N° R-CO-9-2009), normas: 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; inciso e, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante.

Normas para la “Emisión, Revisión e Implementación de Directrices, Reglamentos, Normas, Manuales, Procedimientos, Instructivos y Fórmulas”. Capítulo 3 Responsabilidades, Artículo 8. Son responsabilidades de los jefes. Aprobado por la Gerencia General el 01 de octubre de 2007.

Resolución RGG-0003-2021 del 03-11-2021 Obligatoriedad de la vacunación contra Covid-19 para todo el personal de la Compañía Nacional De Fuerza Y Luz, S.A.: Artículos del 1 al 5.

Circular 2500-0093-2022 del 28-06-2022 del Comité Operativo de Crisis, referente al Recordatorio sobre la obligatoriedad de aplicar y registrar vacuna contra COVID-19.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Aplicar y documentar las acciones que correspondan, para que se actualice y oficialice ante las instancias correspondientes el procedimiento "Atención de fallas en las subestaciones de la red de distribución eléctrica".

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden procedimientos u otros mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos institucionales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite documental que corresponda.

(procesos de control)

2) Aplicar y documentar las acciones que correspondan para actualizar el registro de vacunación contra COVID-19, con el fin de monitorear aquellos casos que a la fecha no cuenten con el esquema de vacuna completo según la normativa vigente. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

ÁREA GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. 5.1.2. Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones: Venta de Servicios No Regulados

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Operar la infraestructura de Tecnologías de información y Comunicación (TIC). Alcance: la gestión administrativa y operativa sobre la seguridad de las Tecnologías Operativas (TO) y Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Nota 1001-0355-2022 enviada el 20 de Julio de 2022

DIRIGIDO: Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la evaluación de la gestión administrativa y operativa de los Servicios No Regulados relacionados con el "Alquiler de espacio en infraestructura de CNFL de redes de telecomunicaciones", con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR): inciso c, norma 1.2 Objetivos del SCI; 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de Control, 4.2 Requisitos

de las actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico. 5.9 Tecnologías de información.

Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la CNFL: (01/2022) Apartado 6. Elementos del marco de referencia de gestión de TIC, Incisos a) Principios para la buena gobernanza de TIC, e) Gestionar la calidad de la Gestión de TIC, f) Gestión del Riesgo de las TIC, j) Manejo de los recursos de TIC de la empresa y k) Rendición de cuentas de la Gestión de TIC y apartado 14 Marco para el gobierno y gestión de TIC en CNFL basado en referencias de las mejores prácticas, inciso b) Estrategia de la administración de la Gestión de TIC.

Políticas Estratégicas y Objetivos para la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (04-06-2015-CNFL): 1.8 Evaluación de riesgos, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos, 3.4 Aseguramiento de la continuidad del servicio y 3.13 Administración de Operaciones.

Reglamento de uso compartido de Infraestructura de la CNFL S.A. para la instalación de redes de telecomunicación (2015).

Normas para la construcción de redes de comunicación, relacionadas con el alquiler de postes y ductos propiedad de la CNFL (2015).

Reglamento de uso compartido de Infraestructura de la CNFL S.A. para la instalación de redes de telecomunicación (2015).

Normas para la construcción de redes de comunicación, relacionadas con el alquiler de postes y ductos propiedad de la CNFL (2015).

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Elaborar la documentación formal que incorpore las actividades que se llevan a cabo en el AI, que guardan relación con los servicios brindados por alquiler de Infraestructura de redes de infocomunicaciones de la CNFL (postes, ductos y fibra óptica) a empresas particulares

Se sugiere la coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, para la elaboración de la respectiva ficha de procesos.

(procesos de control)

2) Realizar e implementar un "Plan de Inspecciones de Campo" sistematizada, para revisar el cableado, cámaras instaladas u otros equipos de características similares, con el fin de corroborar la calidad de las instalaciones que se ejecutan en el campo, la veracidad de la información registrada en los expedientes digitales, que permita atender oportunamente las situaciones que se presenten.

Se sugiere que para la elaboración del plan se consideren elementos tales como: recursos (personal), tiempo, presupuesto y otros disponibles en el AI; utilizando, para tal efecto, criterios de muestreo y priorización como costos, riesgos, logística y otros; de forma tal que, las inspecciones realizadas sean representativas, según la totalidad de revisiones por atender.

(procesos de control)

3) Implementar un proceso para Geo-referenciar en el aplicativo SIGEL la identificación de los tramos de infraestructura de Fibra Óptica (“Gris” o “Pasiva”) en alquiler por parte de terceros.

Se sugiere que para tales efectos se utilice una “capa” adicional a la existente donde se identifican los segmentos de Fibra Óptica en uso por parte de CNFL; y que se permita comparar las mismas.

ÁREA GESTIONAR LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

1. 5.1.6. Contratación de Bienes y Servicios TIC y TO

Proceso: Gestionar la Cadena de Abastecimiento. Subproceso: Contratación bienes y servicios TIC y TO. Alcance: Procedimientos de contratación seleccionados, período 2020-2021-2022.

Nota 1001-0372-2022 enviada el 03 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

Nota: La Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios emitió informe y el detalle de este se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora.

SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN CON INFORME PARCIAL COMUNICADO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA DIRIGIR LA EMPRESA

1. 4.6.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023

Alcance: Seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la “Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023”, Riesgos estratégicos perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento, así como Responsabilidad Socio Ambiental, para el IV Trimestre del 2021.

2. 4.6.2 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023 (Técnico)

Alcance: Seguimiento realizado por la Auditoría Interna al cumplimiento de la “Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023”, Riesgos estratégicos perspectivas Financiera, Clientes, Procesos, Aprendizaje y Crecimiento, así como Responsabilidad Socio Ambiental, para el IV Trimestre del 2021.

3. 5.1.1 Seguimiento a la Estrategia Empresarial CNFL 2019-2023

Alcance: Seguimiento a las metas para cumplir con los objetivos establecidos en las perspectivas de la estrategia empresarial 2019-2023 y planes de tratamiento de riesgos estratégicos asociados, períodos IV Trimestre 2021 y 2022.

Nota 1001-0364-2022 enviada el 27 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

Nota: La Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios emitió informe parcial y el detalle se integra en el apartado de este documento de la Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora.

ÁREA ADMINISTRAR EL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO

1. 4.3.3 Alumbrado Público

Proceso: Distribución de la energía. Subproceso: Administrar el sistema de alumbrado público (Diseñar, construir y mantener el sistema de alumbrado público). Alcance: Unidad Alumbrado Público

Nota 1001-0353-2022 enviada el 20 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la evaluación de la gestión administrativa y operativa del diseño, planificación, construcción y mantenimiento del Sistema de Alumbrado Público, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

Ley No. 2, Contrato Eléctrico de la CNFL del 8 de abril de 1941, Artículo 5.

...

Artículo 5.- El derecho que por el artículo 3 se otorga a la Compañía implica uso gratuito sin que se limite el derecho que tiene la Junta en los lugares no ocupados por la Compañía, a las plazas, calles y demás lugares públicos nacionales o municipales, para colocar postes, anclas, torres, casetas, su equipo y demás instalaciones aéreas o subterráneas necesarias para llenar su cometido en el territorio en que opere, sujetándose a las indicaciones razonables que la municipalidad respectiva tenga a bien hacer dentro de sus atribuciones legales y siempre que con ello no se lesionen derechos obtenidos por este contrato.

La Compañía no estorbará en forma alguna la colocación y mantenimiento en buen estado de líneas que tengan o llegaren a tener las diferentes instituciones del Estado, inclusive las líneas de comunicaciones del Gobierno Nacional, pero esto no implica obligación de la Compañía de alterar sus líneas instaladas anteriormente a la instalación de dichas líneas. Tampoco podrá colocar postes, anclas, torres o casetas enfrente de las puertas o portones de entrada de casa de habitación, de establecimientos o fincas existentes en la fecha de colocación de los mismos. La Compañía removerá por su propia cuenta el poste o postes de su propiedad que estorbaren el tráfico en las calles, acatando sin demoras injustificadas las órdenes que al efecto reciba de la Junta, siendo entendido que todos los demás cambios de colocación de instalaciones correrán por cuenta de los interesados...".

Ley General de la Administración Pública No. 6227, Artículo 11,

"1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes...".

Normas de Control Interno para el Sector Público (No. R-CO-9-2009), normas: inciso c y d, 1.2 Objetivos del SCI, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión

institucional, inciso b, d, e y f, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos y 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

Reglamento para la Gestión Documental. 20/12/2018-CNFL, artículo 12, capítulo II Producción Documental.

"...Artículo 12 *Un documento es toda información en cualquier medio, forma o formato producida, recibida y conservada, como evidencia por una organización, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, y sirve de prueba de las actividades realizadas por ser confiable y auténtico (Ver Anexo 1). Los documentos en la CNFL, independientemente de su soporte (papel o electrónico), deben plasmar la toma de decisiones y las actividades diarias, para formar el conocimiento organizacional, agilizar los procesos y la transparencia...*".

RECOMENDACIONES

(gestión del riesgo)

1) Analizar, documentar y comunicar los criterios técnicos y legales que se deben utilizar para analizar la ejecución de los Diseños de Red Eléctrica (DRE) solicitados por el cliente para la reubicación de infraestructura eléctrica, con el fin contribuir a la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad en las operaciones relacionadas sobre el tema en detalle.

(proceso de control)

2) Documentar, según corresponda, la justificación de los criterios u observaciones que respaldan la decisión final sobre quien debe asumir el costo de la reubicación de infraestructura eléctrica, con el fin de que se promueva la formación del conocimiento organizacional, para brindar claridad y agilidad a los procesos, así como la motivación debida del acto administrativo asociado.

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA

1. 4.5.2. Gestionar la Infraestructura

Proceso: Gestionar la infraestructura. Subproceso: Gestionar los recursos generales (*Desarrollar infraestructura civil y dar mantenimiento a las instalaciones, Desarrollo de edificios y Mantenimiento a infraestructura de edificios*). Alcance: Área Servicios Generales.

OBJETIVO

Analizar la gestión administrativa y operativa de la planificación, diseño, ejecución, mantenimiento y supervisión de las mejoras a las obras de infraestructura civil, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan en forma eficiente, efectiva y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA BRIDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. 4.4.3 Ejecutar solicitudes de servicio

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: ejecutar solicitudes de servicio. Alcance: Unidades Sucursal Escazú y Heredia.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio que se le brinda a los clientes en la ejecución de las solicitudes de servicio (Unidad Sucursal Escazú, Sucursal Heredia), con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

SERVICIOS DE AUDITORÍA EN EJECUCIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA ADMINISTRAR EL PORTAFOLIO Y RECTORÍA DE PROYECTOS

1. 4.1.1 Proyectos empresariales

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la implementación de proyectos y obras de la CNFL. Alcance: Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea - Zona Industrial Belén (Etapa III).

OBJETIVO

Evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea - Zona Industrial Belén (Etapa III), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente y eficaz de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA EJECUTAR LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

1. 4.3.1 Construcción del sistema de distribución

Proceso: Distribución de la energía eléctrica. Subproceso: Ejecutar la construcción del Sistema de Distribución (Ejecutar las ampliaciones del sistema de distribución y Supervisar ampliaciones). Alcance: Gestión de estudios de ingeniería.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa, operativa y supervisión que se lleva a cabo en la construcción del sistema de distribución de la red eléctrica aérea y red eléctrica subterránea, con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan de forma eficiente, efectiva y económica en la gestión de los estudios de ingeniería, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA ADMINISTRAR INVENTARIOS

1. 4.5.1 Administración de inventarios

Proceso: gestionar la cadena de abastecimiento. Subproceso: administrar el inventario. Alcance: Bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe, Sucursal Central y Sucursal Desamparados.

OBJETIVO

Evaluar la gestión llevada a cabo con la administración y aprovisionamiento de los bienes (Administración de inventarios) que se custodian en las bodegas de las Unidades Sucursal Guadalupe, Sucursal Central y Sucursal Desamparados, con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

2. 5.1.4 ESTUDIO: Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) -TO

Proceso: Dotar, Operar y Mantener la Infraestructura de las Tecnologías. Subproceso: Operar la Infraestructura. Alcance: Gestión administrativa y operativa sobre la Seguridad Lógica de las TO.

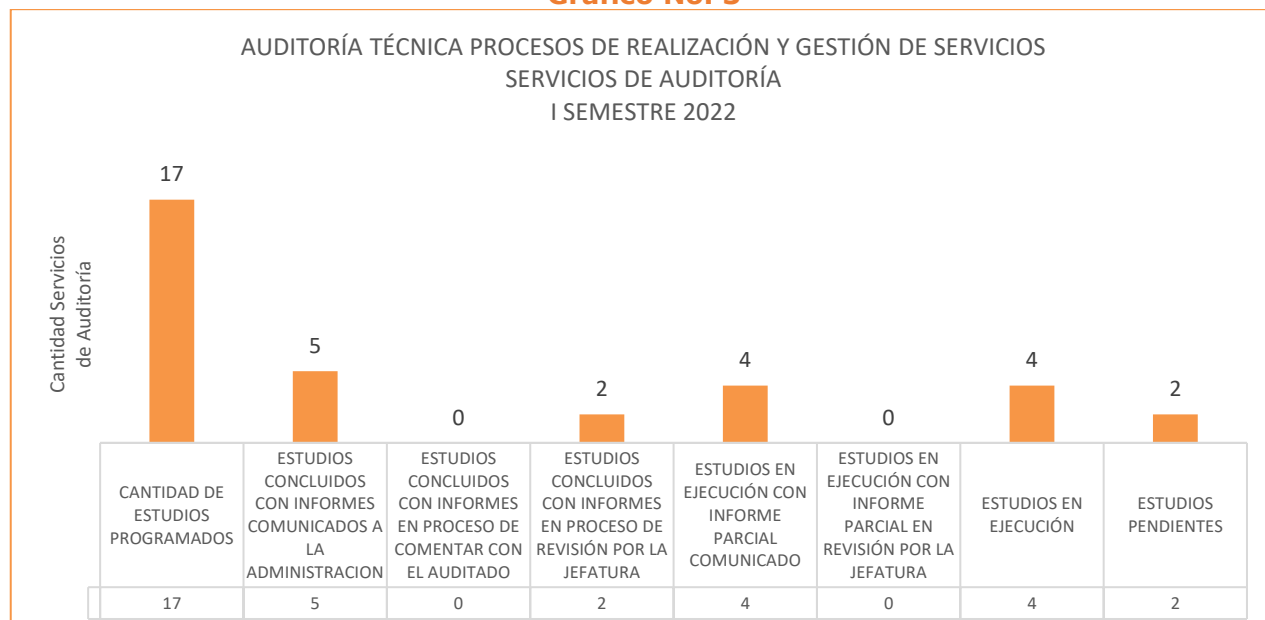
OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la Seguridad Lógica de las TO, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y la eficiencia y eficacia de la ejecución del proceso de acuerdo con la normativa técnica aplicable.

En resumen, de **17** servicios de auditoría programados en el año 2022, **5 (30%)** se encuentran concluidos y con informes comunicados a la Administración; **4 (23%)** servicios en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración; **2 (12%)** servicio con informe en proceso de revisión por parte de la jefatura; **4 (23%)** servicio en ejecución y **2 (12%)** servicios pendientes de inicio. Además, en este semestre se comunicaron los resultados de dos servicios concluidos en el segundo semestre de 2021

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 3



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPAX /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ADMINISTRAR EL PORTAFOLIO Y RECTORIA DE PROYECTOS

1. 4.1.3 Gestión de las Inversiones (Micro Inversiones)

Nota 1001-0120-2022 enviada el 24 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Distribución de la Energía continúa en proceso, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Aprobar, oficializar e implementar los documentos que se generen según las recomendaciones 1) y 3) mediante las instancias correspondientes.

Nota: La recomendación 1) señalaba "Aplicar las acciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda un diagrama con los montajes requeridos para la instalación de los equipos de seccionamiento (reconectores y seccionadores) en la red de distribución eléctrica." Asimismo, la recomendación 3) indicaba "Aplicar las acciones que correspondan, para que se disponga de un mecanismo que defina de forma clara y precisa los pasos a seguir para llevar a cabo la instalación de los equipos de seccionamiento (reconectores y seccionadores) en la red de distribución eléctrica."

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que la Dirección Distribución elaboró y aprobó documentos asociados con los diagramas de montajes requeridos para la instalación de los equipos de seccionamiento (reconectores y seccionadores). En cuanto a la oficialización de los documentos, por las características del tipo documental emitido, se observa que no reúnen requisitos establecidos en el Manual para la elaboración y gestión de documentos normativos de la CNFL. Cabe indicar que, de acuerdo con lo indicado en el "Manual para la elaboración y gestión de documentos normativos", las directrices han sido clasificadas como documentos de nivel estratégico y no operativo y "... constituyen los límites y características de una determinada actividad...". Asimismo, "...los instructivos, instrucciones internas y documentos de apoyo interno ... son de nivel operacional..."; para la oficialización de los instructivos y documentos de apoyo se requieren remitir al Proceso Análisis Administrativo y para las instrucciones internas, se necesita cumplir con los requisitos establecidos, incluyendo su publicación en el apartado de la Dirección respectiva en la intranet y el cumplimiento del formato respectivo.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 30-11-2021, la asistente de la Dirección Distribución de la Energía manifestó: "Con respecto a tu consulta, le indico que el pasado 26 de noviembre 2021 se remitió el oficio 6001-0568-2021 "Directriz sobre montajes para la instalación de los equipos de seccionamiento (reconectores y seccionadores) en la red de Distribución Eléctrica" al personal de la Dirección Distribución de la Energía, en el cual se indica el uso obligatorio de los esquemas unifilares (trifásico y monofásico), y el documento con los pasos básicos esenciales para la instalación de los equipos de protección y seccionamiento, preparados según las recomendaciones de la auditoría mencionada en el asunto...".

ÁREA GESTIÓN AMBIENTAL

1. 4.1.5 Implementación de la gestión ambiental

Nota 1001-0113-2022 enviada el 16 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios y que en el informe de seguimiento anterior se reportaron ambas en proceso, se encuentran atendidas.

ÁREA BRINDAR SERVICIO AL CLIENTE

1. 4.4.2 Facturar y prestar otros servicios

Nota 1001-0324-2022 enviada el 06 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De cuatro recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, tres se encuentran atendidas y una está en proceso de aplicación; ésta última cuyo plazo establecido, por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

3) Analizar la conveniencia de incluir en el procedimiento "Distribución de facturas por servicios eléctricos", la revisión, análisis y solución de los errores que se presentan al ejecutar el proceso de envío de las facturas a los clientes, mediante los correos electrónicos registrados en el sistema SIPROCOM. Con base en los resultados que se obtengan, realizar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 22-06-2022, un funcionario de la Dirección Comercialización suministra nota 2100-0173-2022 del 06-04-2022 en la que el coordinador a. i. Proceso Análisis Administrativo remite al director y subdirector de la Dirección Comercialización, el documento "Procedimiento generación y distribución de facturas por servicios eléctricos" para su actualización y aprobación. Sin embargo, en la revisión efectuada al contenido del procedimiento indicado, se corroboró que los aspectos señalados en la recomendación relacionados con la solución de los errores que se

presentan al ejecutar el proceso de envío de las facturas a los clientes mediante los correos electrónicos registrados en el sistema SIPROCOM, no se incorporaron en este documento.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 22-06-2022, el director de la Dirección Comercialización le manifestó al profesional de la auditoría lo siguiente:

"... el documento fue remitido al Proceso Análisis Administrativo para el proceso respectivo y el 6 de abril del 2022 mediante oficio nos fue devuelto para la aprobación y revisión final la que se encuentra en este proceso..." .

2. 4.4.3 Facturar y Prestar otros Servicios

Nota 1001-0121-2022 enviada el 24 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en esa condición, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar el documento actualizado, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

Nota: La recomendación 1) señalaba "Aplicar las acciones necesarias para que las jefaturas del Área Comercial y Técnica de las Unidades Sucursal Guadalupe y Desamparados, atiendan oportunamente las observaciones reportadas en los avisos del lector y se generen los trámites correspondientes para solucionar lo indicado, en cumplimiento a lo establecido en los puntos 2.5 y 2.13 del Instructivo: "Tipos de Inconsistencias de Energía" y cumplir con lo indicado en el Artículo 39 de la Norma "AR-NT-SUCOM"."

SITUACIÓN ACTUAL RECOMENDACIÓN (EN PROCESO)

Mediante correo del 11-03-2022, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó:

"... sobre el Procedimiento distribución de facturas por servicios eléctricos, se informa que este documento continúa pendiente de asignar, lo cual se efectúa de acuerdo con la fecha de entrada en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo, para posteriormente iniciar con el respectivo trámite de aprobación."

Las acciones para aprobar y oficializar el Procedimiento distribución de facturas por servicios eléctricos se encuentran en proceso de aplicación.

Nota: De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden procedimientos u otros mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y

fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos institucionales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite documental que corresponda.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Ante la consulta realizada por el profesional de auditoría mediante correo electrónico del 11-03-2022 sobre el estado de la oficialización del documento Procedimiento distribución de facturas por servicios eléctricos, el subdirector de la Dirección Comercialización señaló lo siguiente:

"...comparto las notas adjuntas."

El adjunto en referencia a este seguimiento correspondía a la carta 4001-1159- 2021 de la Dirección Comercialización dirigida el 08-09-2021 al Proceso Análisis Administrativo, solicitando la actualización del documento citado.

2. 4.4.2 Atención al Cliente en Ventanilla (Sucursal Escazú) - Parcial

Nota 1001-0295-2022 enviada el 23 de junio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Administración y Finanzas en relación con la Sucursal Escazú se mantiene en proceso de atención, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Establecer las medidas que se aplicarán, para subsanar los aspectos indicados en los anexos N°1, 2 y 3 de esta observación.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota de respuesta 3201-001-2022 emitida el 13-01-2022 por la Dirección Administración y Finanzas sobre el oficio 1001-0001-2022, del informe de resultados del seguimiento efectuado por la Auditoría Interna sobre el tema, no se hace referencia de las acciones realizadas para la Sucursal Escazú.

Asimismo, en revisión efectuada el 01-03-2022 a las instalaciones de la Sucursal Escazú, se determinaron que los incumplimientos sobre los requerimientos establecidos en la Ley 7600 y su reglamento en relación con los pasamanos, puerta, lavatorios, servicios sanitarios, accesorios, cerraduras, mesas, mostradores y ventanillas se mantienen en el Área Comercial de la Unidad Sucursal Escazú. *(ver Anexo No. 1 Requerimiento de la Ley 7600 SE).*

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura del Área Servicios Generales, mediante correo electrónico 18-03-2022, manifestó lo siguiente:

"...1. ¿Se tienen identificados emplazamientos de atención al público (Sucursales, módulos u otros) en los que se deban realizar mejoras y plazo establecido para el cumplimiento de la Ley y el Reglamento?"

Es importante indicar, que la infraestructura a nivel de la CNFL tiene una antigüedad considerada, incluso algunas de ellas construidas antes de la implementación de la Ley 7600, de ahí, que el Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, avanza en la mejora de la implementación de mejoras, según la aprobación que reciba para la ejecución del plan de obras, que nace con las necesidades identificadas, la formulación ante la ARESEP y la dotación de recursos financieros, ya que los recursos financieros son escasos y en los últimos periodos por la condición de Pandemia COVID-19, los recursos no fueron otorgados como se requería y esto limitó en el mejoramiento de los emplazamientos que han requerido intervenciones mayores. Sin embargo, es importante rescatar que se han venido interviniendo diferentes temas de cumplimiento de la Ley, como lo son modificaciones de los baños, accesos, puertas, entre otros (...Sucursal Escazú Área Técnica)..., entre otros. Para el periodo 2022 se tiene aprobado en el plan de obras una intervención adicional en la Sucursal Escazú, ..., en procura de seguir avanzando en el tema, con las limitantes ya externadas del presupuesto máximo asignado para realizar las intervenciones. El avance de las mejoras y el seguir atendiendo los temas de la Ley 7600, se hará en forma integral con cada obra que se autorice ejecutar, ya que, el equipo profesional del PADE, tiene establecido dentro de sus levantamientos y diseños, la atención de los requerimientos normados, según corresponde. Cabe destacar, que desde el ingreso de la señora Cinthya Hernández como Coordinadora del PADE, se ha dado prioridad a la atención de la normativa (Incluida la Ley 7600 y su Reglamento), en todas las obras que se diseñan y contratan. Al respecto adjunto correo del 31 de marzo, 2020. De esta forma se brinda una seguridad razonable de que todas las construcciones cumplan y evitar inconvenientes por incumplimientos.

2. ¿Por qué razón se dan los incumplimientos citados en las Sucursales en mención?

En el punto anterior, se menciona en macro las principales razones, pero en este apartado se amplía el análisis:

1.Limitaciones físicas de espacio. Como se indicó, mucha de la infraestructura que alberga cada una de las dependencias que conforman la CNFL, son antiguas y cuando se construyeron, no estaba en vigencia la Ley 7600, se tuvo que reconvertir el espacio físico para la atención de temas estratégicos de la CNFL, entre otros.

Ejemplos que se pueden destacar, en atención de los sitios mencionados en:

a. Sucursal Escazú. En dicho emplazamiento se contaba con 2 espacios de parqueo Ley 7600, ubicados frente el Edificio, mismos que cumplían con todas las medidas reglamentarias, sin embargo, en el momento de implementación de las electrolíneas como un tema estratégico de comercialización y recuperación de ingresos, se determinó que la ubicación adecuada por la estructura del edificio, eran estos espacios. Con este panorama, se tomó la decisión de ubicar los espacios en la parte interna del parqueo y establecer en él la zona de Ley 7600, sin embargo, por las condiciones del espacio, no se ha realizado la modificación con las medidas reglamentarias. En este momento se está llevando a cabo un análisis desde la Unidad Logística de las condiciones de espacio y uso de la infraestructura de parqueos, para proponer modificaciones y cuantificar los costos de intervención, así como los impactos positivos o negativos en cada sitio.

...

2.Limitaciones presupuestarias. Todos los años se formula en tarifas un plan de obras y mejoras a la infraestructura que conlleva el uso de presupuesto de inversión y operación. Sin embargo, no todo se aprueba, ya que, estas partidas tienen un impacto directo en tarifas, algo que limita ARESEP y que ahora en forma adicional con la regla fiscal, el crecimiento que se aprueba es muy corto entre ambos periodos presupuestarios, de ahí, que también la asignación de recursos financieros para uso en las obras, también se ve limitado a nivel de la CNFL. Ya con el presupuesto

asignado, se valora el contenido presupuestario y se somete a la aprobación de la Comisión de Infraestructura el plan y su alcance, según la priorización y monto de ejecución.
Para finalizar el tema, se debe indicar, que la anterior jefatura del PADE, se encargó de los procesos de mejoras a la infraestructura en estos servicios, razón por la cual, no se tiene la claridad del énfasis en la atención de los diferentes requerimientos de la Ley, de ahí, que como se indicó en el punto anterior, con el ingreso de Cinthya Hernández como Coordinadora del PADE, se ha procurado en cada intervención que se ejecuta, que el personal del PADE contemple los requerimientos, así como dotarles de capacitación en la Ley 7600 (Se adjunta correo como evidencia)...”.

ÁREA EJECUTAR SOLICITUDES DE SERVICIO

1. 4.4.3 Instalar sistemas monofásicos de medición (Sucursales Escazú y Heredia)

Nota 1001-0186-2022 enviada el 06 de abril de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Dirección Comercialización, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en esa condición, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Aplicar las acciones que correspondan para que en la Dirección Comercialización, el documento que contiene el “Manual de Instructivos de Trabajo Seguros en las Labores Técnicas de la Dirección Comercialización”, sea debidamente aprobado y oficializado en la Intranet.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante correo del 10-03-2022, una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo manifestó:

“Siguiendo instrucciones ..., en relación con su solicitud de información sobre los instructivos Proceso facturar y gestionar cobros y Proceso ejecutar solicitudes de servicio, se informa que estos documentos continúan pendientes de asignar, lo cual se efectúa de acuerdo con la fecha de entrada en el SIGED del Proceso Análisis Administrativo, para posteriormente iniciar con el respectivo trámite de aprobación.”

Las acciones para aprobar y oficializar los instructivos Proceso facturar y gestionar cobros y Proceso ejecutar solicitudes de servicio están en proceso de aplicación.

De conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público (4.1 Actividades de control) es responsabilidad del titular subordinado adoptar las actividades de control pertinentes las cuales, comprenden procedimientos u otros mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y fortalecimiento del sistema de control interno y el logro de los objetivos institucionales; por lo que es su deber aplicar medidas compensatorias ante cualquier acción que retarde el trámite documental que corresponda.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Ante la consulta realizada por el profesional de auditoría mediante correo electrónico del 11-03-2022 sobre el estado de la oficialización de los instructivos Proceso facturar y gestionar cobros y Proceso ejecutar solicitudes de servicio, el subdirector de la Dirección Comercialización señaló lo siguiente:

"Te comparto las notas adjuntas."

Los adjuntos en referencia a este seguimiento correspondían a las cartas 2100- 0470-2021 y 2100-0471-2021 del Proceso Análisis Administrativo remitidas el 01-09-2021 a la Dirección Comercialización, comunicando la incorporación de los documentos citados en la lista de atención respectiva.

2. 4.4.1. Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica (LASIMEE)

Nota 1001-0287-2022 enviada el 17 de junio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De 7 recomendaciones emitidas a la Dirección Comercialización, 3 se encuentran atendidas, 3 están en proceso y 1 está pendiente; éstas últimas cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

1) Aplicar las acciones para que se analice la necesidad de identificar y clasificar por código, los tipos de medidores de energía eléctrica que se custodian en el almacén 08 del Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 09-05-2022, la Jefatura del Área LASIMEE comunica al profesional de auditoría que se estableció la rotulación y remite las respectivas fotos, pero señala que no se elaboró un documento que respalde el análisis de cómo se debe llevar a cabo la identificación y rotulación de los medidores eléctricos; tampoco suministra el respaldo de la atención de las acciones detalladas en el plan de acción definidas para atender esta actividad. En visita realizada el 11-05-2022 por el profesional de auditoría al Área LASIMEE se observa que no todos los tipos de medidores del almacén 08 se encuentran rotulados. En consulta realizada el 11-05-2022 a la jefatura de la LASIMEE indicó que "No se encuentran todos los medidores de energía eléctrico rotulados por código."

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La Jefatura del Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica (LASIMEE), en correo electrónico del 09-05-2022, comunicó al profesional de la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios (ATPRGS) lo siguiente:

"...En este caso, no hay un documento donde se respalde la revisión realizada. La identificación se llevó a cabo e incluso se organizó el almacén 08 para agrupar los sistemas de medición de

acuerdo con su código. El año anterior, debido a la cantidad de medidores retirados del Proyecto AMI en el área servida por Unidad Sucursal Escazú, el espacio físico del almacén 08 se vio reducido provocando disminución en el espacio para almacenaje. Actualmente los medidores se encuentran organizados por código que permite la identificación dentro del almacén. Como acción de mejora y seguimiento, se revisará el estado de la rotulación y se analizará si es necesario proceder con un cambio en la misma...".

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

2) Determinar la viabilidad de incorporar esta clasificación de los medidores de energía eléctrica, en el reporte de ubicación que suministra el Sistema de Administración de Inventarios (AIDI). Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Mediante la revisión realizada el 28-04-2022 en el sistema AIDI, se comprobó que al reporte "saldo de inventarios" no se le han realizado cambios o modificaciones relacionados con la clasificación de los medidores de energía eléctrica definida. Asimismo, no se suministra respaldo de las acciones que se establecieron en el plan de acción remitido en nota 4001-0832-2021 del 07-07-2021.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En entrevista realizada el 11-05-2022 al jefe del Área LASIMEE y al encargado de la bodega 08 de esa área, manifestaron lo siguiente:

Jefe del Área LASIMEE

"...No se encuentra una ubicación por zona o área de los medidores que se encuentran en el sistema AIDI...

...No se encuentran todos los medidores de energía eléctrico rotulados por código..."

Encargado de la bodega 08 del Área LASIMEE

"...dicha ubicación no se ha configurado en el sistema AIDI ni se tiene una identificación por zona, área; pero es algo que se puede solicitar que se seria de mucha utilidad..."

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

2) Aprobar, oficializar e implementar el documento, según la recomendación 1), mediante las instancias correspondientes.

Nota: La recomendación 1) señalaba "Aplicar las acciones para que en el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, se elabore un documento que comprenda una regulación (política, lineamiento, directriz o procedimiento) por escrito; que controle el retiro contable de los medidores de energía eléctrica que solicita esta dependencia al Área Contabilidad. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan."

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 05-05-2022, el coordinador del PAA le manifestó al profesional de auditoría que el documento denominado "Administración del almacén

08 del área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica”, se encuentra por asignar a un analista para su revisión.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El Coordinador del Proceso Análisis Administrativo, en correo electrónico del 05-05-2022, indica al profesional de la ATPRGS:

“...Ingresado el pasado viernes y pendiente de asignar, lo cual se está realizando en los próximos días ya que se atienden prioritariamente de acuerdo a la fecha de entrada...”.

RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

Analizar la conveniencia, en coordinación con la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, elaborar una ficha de proceso que incorpore las actividades que se llevan a cabo en el Área Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica, que tienen una relación directa con los servicios que se le brindan a las sucursales y a otras dependencias. Con base en los resultados que se obtengan, documentar y realizar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico emitidos el 29-07-2021 por la Jefatura del Área LASIMEE a la Jefatura de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, se corrobora que se han hecho gestiones para elaborar las fichas de proceso “calibración de equipos y servicios complementarios”, las cuales incorpora las actividades que se llevan a cabo en el Área LASIMEE.

En correo electrónico del 09-05-2022, la Jefatura del Área LASIMEE le manifiesta al profesional de auditoría que éstas fichas aún están en proceso de aprobación por parte de la Dirección Comercialización.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura del Área LASIMME, en correo electrónico del 09-05-2022, indico:

“...Las fichas no se han enviado a aprobación de la Dirección de Comercialización ya que aún se han venido trabajando de forma conjunta con la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial.

Actualmente falta la revisión en conjunto de una de las fichas. Una vez que se cuente con el visto bueno, se procedería a enviar a la revisión de la Dirección para su aprobación y continuar con el proceso para la debida oficialización y comunicación.

Se adjunta correo donde se evidencia el trabajo que se viene realizando de forma conjunta para la USGPE...”.

ÁREA ADMINISTRAR Y GENERAR LA ENERGÍA

1. 4.5.1 Auditoría Operativa y Financiera sobre: Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía (URCPE)

Nota 1001-0119-2022 enviada el 24 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía y que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso, continúan en dicha condición, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN 1)

(procesos de control)

1) Determinar la viabilidad de disponer de un documento que contenga una política, lineamiento o directriz que regule las acciones que deben implementar las dependencias responsables en disminuir y estabilizar el porcentaje de las pérdidas técnicas y no técnicas de energía eléctrica que se presentan en la CNFL.

RECOMENDACIÓN 2)

(procesos de control)

2) Es conveniente, que este documento sea aprobado por las instancias que correspondan y efectuar el seguimiento requerido para que esta normativa se disponga en un tiempo razonable.

SITUACIÓN ACTUAL LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

En la carta 2001-1357-2021 del 23-11-2021 la Gerencia General comunicó lo siguiente:

"(...)Dicha valoración de Enlaces, por su conocimiento, ámbito de acción y experiencia, permite identificar que las siguientes personas trabajadoras sean designadas para ocupar este rol, ... Finalmente, les informo que se estará remitiendo a cada uno de los enlaces, la planificación correspondiente de actividades a desarrollar para la revisión del documento normativo y del proceso de elaboración e implementación del modelo de gestión integral de las pérdidas de energía, a efecto de iniciar la implementación de la materia que nos ocupa, empezando con los documentos adjuntos a esta circular para su estudio a priori."

Lo documentos Política de Gestión Integral de Pérdidas de Energía, el apartado 5.7 de la Política Corporativa Gestión Integral de Pérdidas de Energía y la propuesta de modelo citada por la jefatura de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía no contemplan la regulación de las acciones que deben implementar las dependencias responsables en disminuir y estabilizar el porcentaje de las pérdidas técnicas y no técnicas de energía eléctrica que se presentan en la CNFL, por lo que no se atiende lo indicado en las recomendaciones, manteniéndose las mismas en proceso.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 17-03-2022, el jefe de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía manifestó:

"La estructura y dimensiones del modelo base se encuentra contenida en el documento "Política Corporativa Gestión Integral de Pérdidas de Energía" (ver evidencia 1 en el apartado 5.4 pag.9), para su implementación en la CNFL se consideró ampliar las dimensiones de este, incorporando uno comercial y, otro social y de entorno, de tal manera que puedan ser desarrollados en su máxima amplitud, considerando que ambos son de gran relevancia y de alto impacto en la gestión de pérdidas, Además el aspecto social a nivel empresarial, ha sido desarrollado con gran éxito y dispone de resultados históricos y es una dimensión que dispone de su propia complejidad debido que implica en su desarrollo el relacionamiento con diversas Además, se remitió documento "Política Corporativa Gestión Integral de Pérdidas de Energía" por medio de la plataforma Teams (ver evidencia 2), en el cual está contenido las dimensiones y estructura del modelo base y en

la reunión realizada el día 8 febrero 2022 (ver evidencia 3), en la cual se expuso el tema de la gestión integral de las pérdidas de energía y se explicó las dimensiones del modelo a aplicar por la CNFL.”

2. 4.2.2. Administrar y generar la energía eléctrica (Plantas Hidroeléctricas Electriona, Belén y Ventanas)

Nota 1001-0211-2022 enviada el 28 de abril de 2022

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones emitidas a la Dirección Generación de la Energía se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

ÁREA GESTIONAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. 5.1.7 Mantener la Infraestructura Tecnologías de Información y Comunicación y Sistemas de Información: Áreas Centralizadas y Descentralizadas

Nota 1001-0299-2022 enviada el 23 de junio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las 2 recomendaciones emitidas a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación se encuentran atendidas y dentro del plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas.

2. 5.1.3 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Administración del Esquema Virtual de Procesamiento (Parcial)

Nota 1001-0320-2022 enviada el 01 de julio de 2022

DIRIGIDO: Dirección Transformación y Gestión Tecnológica

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación emitida a la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, fue atendida y dentro del plazo establecido por la Administración, para implementar las acciones respectivas.

3. 5.1.4 Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: (Transformación Digital - Procesos Servicio al Cliente)

Nota 1001-0354-2022 enviada el 20 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos recomendaciones emitidas a la Gerencia General, 1 se encuentra pendiente y 1 se encuentra en proceso de implementación, cuyo plazo establecido por la Administración para implementar las acciones respectivas, ya se cumplió.

RECOMENDACIÓN

(procesos de dirección)

1) Analizar los resultados generales obtenidos de la percepción de los encuestados sobre fortalezas y debilidades con relación al tema proceso de transformación digital a nivel empresarial que se describen en el adjunto Resultados Encuesta de Percepción, y establecer las acciones que se consideren pertinentes para implementar oportunidades de mejoras integrales sobre el tema.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

En correo electrónico del 24-06-2022, el director (a. i.) de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica (DTGT) comunicó al profesional de auditoría el estado de la atención de la recomendación, según el plan de trabajo definido para estos efectos y suministró la evidencia documental respectiva.

Acciones	Responsable	Plazo		Estado
		Inicio	Fin	
Conformar equipo de trabajo interdisciplinario	Gerencia General	3 enero 2022	14 enero 2022	Realizada
Analizar los resultados de la encuesta	Equipo interdisciplinario	17 enero 2022	25 febrero 2022	Pendiente con plazo vencido
Determinar las oportunidades de mejora para cada tema	Equipo interdisciplinario	28 febrero 2022	29 julio 2022	Pendiente sin plazo vencido
Validar oportunidades de mejora con Gerencia y Dirección Empresarial	Gerencia y Dirección Empresarial	1 agosto 2022	31 de agosto 2022	Pendiente sin plazo vencido
Realizar un análisis del informe de la Auditoría en función de la labor que ha venido realizando sobre el asunto.	Arnaldo González Troz Juan Carlos Calderón Chacón	1 diciembre 2021	26 febrero 2022	Realizada

De lo anterior, las acciones vinculadas con la atención de la recomendación se encuentran pendientes

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 24-06-2022, el director a. i. de la DTGT le manifestó al profesional de la auditoría lo siguiente:

"...La conformación del equipo de trabajo interdisciplinario se está realizando. En reunión de la Dirección Empresarial, celebrada el 9 de junio de 2022, la nueva Dirección Transformación y Gestión Tecnológica solicitó a cada una de las Direcciones el nombramiento de un miembro para conformar el equipo de trabajo. La fecha límite para establecer los miembros fue el 17 de junio de 2022.

Como parte del seguimiento a dicho acuerdo, en fecha 21 de junio de 2022 se envió el oficio 2800-0007-2022 recordando el vencimiento de la fecha y solicitando el nombre del representante de cada dirección. A la fecha de hoy ya se ha recibido respuesta de todas las direcciones...
...A partir de la conformación del equipo de trabajo interdisciplinario, este se abocará a realizar el análisis de los resultados de la encuesta. Se espera alinear esta actividad con la siguiente para mantener el plazo final...".

RECOMENDACIÓN

(procesos de dirección)

2) Valorar y documentar la conveniencia de establecer una Estrategia Integral de Transformación Digital, que considere los principales ejes identificados por Sanas Prácticas como los detallados en el adjunto Resultados Encuesta de Percepción. Con base en los resultados, tomar las acciones que correspondan

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

En correo electrónico del 24-06-2022, el director (a. i.) de la Dirección Transformación y Gestión Tecnológica (DTGT) comunicó al profesional de auditoría el estado de la atención de la recomendación, según el plan de trabajo definido para estos efectos y suministró la evidencia documental respectiva.

Al respecto, se determinó que se elaboró el documento "Propuesta de Alineamiento organizacional", marzo 2022, a través del cual la Compañía establece en el objetivo específico A): "Adaptar la estructura organizacional para que impulse la transformación digital y el desarrollo de las redes eléctricas inteligentes ...". Asimismo, se crea según se indica en la "Resolución de Gerencia General No. RG-003-2022 "Modificación en la Estructura Organizacional de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. (CNFL)", punto B) inciso i: la "Unidad Transformación Digital del Negocio que le corresponde apoyar a la Dirección en la implementación de la estrategia de Transformación Digital de la empresa ...".

También, en el Anexo 1. Principales Funciones de Áreas Impactadas, 1.2 Dirección Transformación y Gestión Tecnológica de dicho documento se indica como una función de la DTGT: "Impulsar a la organización hacia una visión de futuro mediante el desarrollo de una estrategia de transformación tecnológica y digital para lo cual deberá dirigir y supervisar la gestión de la transformación tecnológica y digital por medio de las dependencias a su cargo". Sin embargo, a la fecha la CNFL no cuenta con dicha Estrategia integral de transformación digital.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 24-06-2022, el director interino de la DTGT le manifestó al profesional de la auditoría lo siguiente:

"...A dicha Unidad le corresponde proponer la estrategia de transformación digital de la empresa y también su implementación...".

SEGUIMIENTO SERVICIO PREVENTIVO

1. Servicio preventivo. Resolución R-DC-17-2020 de la Contraloría General de la República sobre la declaración, aprobación y divulgación del marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación

Nota 1001-0308-2022 enviada el 28 de junio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

La advertencia señalada se mantiene; por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados se mantienen

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene a la Gerencia General:

(gestión del riesgo)

Asegurarse que la actuación de la Administración atienda en el plazo correspondiente lo establecido en la Resolución R-DC-17-2020 del 17 de marzo de 2020, publicada en la Gaceta No. 62 del 27 de marzo de 2020, donde la Contraloría General de la República (CGR) señala "..., el jerarca deberá aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y **establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes**. ...Todas las instituciones, entidades, órganos u otros sujetos pasivos de la fiscalización de la Contraloría General de la República deberán haber declarado, aprobado y divulgado el marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación requerido en la modificación incorporada en esta resolución a las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), a más tardar el 1º de enero del 2022...". (el resaltado no es del original).

SITUACIÓN ACTUAL (SE MANTIENE)

Mediante la revisión de la documentación correspondiente (oficio 2100-0685-2021 del 16-12-2021 emitido por el coordinador (a. i.) del Proceso Análisis Administrativo, comunicando a todos los Usuarios CNFL la oficialización del documento "*Directriz marco de gobierno y gestión de las tecnologías de información y comunicación*"; la nota 2020-0058-2022 del 16-03-2022, aprobación del Consejo de Administración y oficio 2100-0156-2022 del 28-03-2022 emitida por el Coordinador (a. i.) del Proceso Análisis Administrativo sobre la publicación en la Intranet de la CNFL del documento "Marco para el Gobierno y la Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación en la CNFL"), se corrobora que la Administración atendió el aspecto de: "..., el jerarca deberá aprobar el marco de gestión de tecnologías de información...".

Sin embargo, en relación con el aspecto que cita la Resolución de la CGR R-DC-17-2020 de "...establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes...", en correo electrónico del 24-06-2022 la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), comunicó lo siguiente:

"...Se cuenta con un plan (ver referencia adjunta) para realizar una serie de tareas previas, que una vez concluidas, permitan realizar un plan de acción para implementar el nuevo Marco de Gobierno y Gestión de las TIC, según viabilidad y conveniencia para la organización. Aunado a esto y producto del alineamiento organizacional y la creación de la nueva Dirección Transformación y Gestión Tecnológica y el Área de Gobierno de Tecnología, la Unidad de TIC y el Área de Gobierno de Tecnología, están en un proceso

de definición de responsabilidades, para posteriormente revisar el plan (ver referencia adjunta) conjuntamente y realizar los ajustes que correspondan para establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes dentro de la organización...”.

Al 08 de junio del 2022, se mantiene la no atención de lo resuelto por la CGR en la resolución R-DC-17-2020 sobre el establecimiento de un proceso de implementación gradual de cada uno los componentes del Marco de gestión de las TIC aprobado.

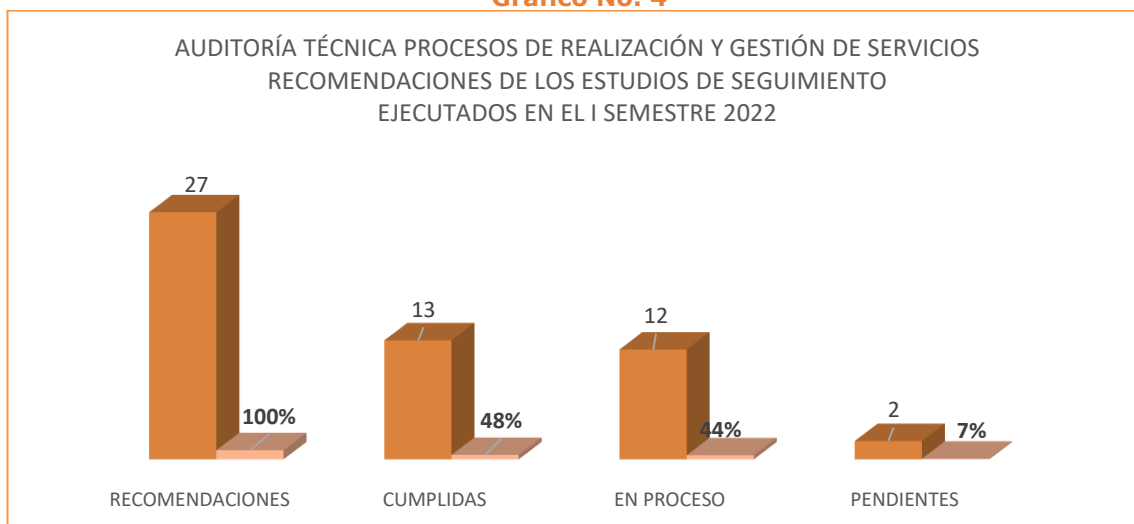
Tabla No. 3

ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	En Proceso / Se mantiene	En deterioro
1001-0810-2021	13-12-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0308-2022	1	0	1	0
Total Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y de Gestión de Servicios					1	0	1	0

Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

Como resultado de los seguimientos efectuados en este semestre, se determinó que de **28** estudios de seguimientos programados para el año 2022, se concluyeron **13** de los cuales, para el primer semestre de 2022, de 27 (100%) recomendaciones formuladas a la Administración a las que se les brindó seguimiento en este semestre, 13 (48%) fueron atendidas y 12 (44%) están en proceso y 2 (7%) está pendiente, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 4



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, GPax /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

Asimismo, a continuación, se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicación, con respecto a los seguimientos efectuados en este semestre.

Tabla No. 4

ÁREA AUDITORÍA TÉCNICA PROCESOS DE REALIZACIÓN Y GESTIÓN SERVICIOS									
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022									
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado			Justificada
						Atendida	Proceso	Pendiente	
1001-0125-2021	11-02-2021	Dirección Distribución de la Energía	Gerencia General	1001-0120-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0073-2020	21-02-2020	Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios	Gerencia General	1001-0113-2022	2	2	0	0	N. A.
1001-0362-2021	22-06-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0324-2022	4	3	1	0	Sí
1001-126-2021	11-02-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0121-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0056-2020	07-02-2020	Área Servicios Generales	Gerencia General	1001-0295-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0047-2020	03-02-2020	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0186-2022	1	0	1	0	Sí
1001-0356-2021	18-06-2021	Dirección Comercialización	Gerencia General	1001-0287-2022	7	3	3	1	Sí
1001-0112-2019	13-03-2019	Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas de la Energía	Gerencia General	1001-0119-2022	2	0	2	0	Sí
1001-0355-2021	18-06-2021	Dirección Generación de la Energía	Dirección Generación de la Energía	1001-0211-2022	2	2	0	0	N. A.
1001-0135-2021	18-02-2021	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	Gerencia General	1001-0299-2022	2	2	0	0	N. A.
1001-0341-2020	28-07-2020	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	1001-0320-2022	1	1	0	0	N. A.
1001-0688-2021	01-11-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0354-2022	2	0	1	1	Sí
1001-0810-2021	13-12-2021	Gerencia General	Gerencia General	1001-0308-2022	1	0	1	0	Sí
Total Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios					27	13	12	2	

Fuente: Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, Registro Especial Estadísticas Área Auditoría Proceso de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora, GPAX /2022

Nota: N.A.: No aplica.

Es necesario señalar que se ha debido trasladar a la Gerencia General la atención correspondiente a las recomendaciones validadas en proceso de seis informes de seguimiento, debido que se venció el plazo establecido para atender las medidas correctivas por parte de la dependencia encargada.

SERVICIO PREVENTIVO

No aplicó generar servicios preventivos por parte del Área sin vinculación con servicios de auditoría programados.

CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios, se comunica que a partir del 21-02-2022 rige la nueva reorganización de la Auditoría Interna que incluye la conformación de dicha Área con la integración parcial de las anteriores Áreas Auditoría Operativa y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.

3.2 UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN

SERVICIOS DE AUDITORÍA CONCLUIDOS CON INFORMES COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERÍODO 2022

ÁREA EJECUTAR LA MEJORA CONTINUA

1. 5.1.5 Innovación: Análisis y gestión de datos para auditoría continua

Proceso: Auditar. Subproceso: Fiscalizar la gestión institucional. Alcance: Áreas de la Auditoría Interna y procesos sustantivos de la CNFL.

Nota 1001-0373-2022 enviada el 03 de agosto de 2022

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los resultados de la aplicación de la herramienta aportada por la Contraloría General de la República, así como la validación de las respuestas emitidas por la Administración a consultas generales sobre procedimiento de contratación administrativa registrados en el Sistema de Compras Públicas (SICOP) y sobre el proceso de contratación de bienes en general.

Ley No. 2, Código de trabajo del 27-08-1943 y sus reformas, artículo 202.

Ley General de Control Interno, No. 8292, del 31-07-2002, artículos 8 Concepto de sistema de control interno, 14 Valoración del riesgo, incisos b y d y 16 Sistemas de información.

Ley No. 9395 Transparencia de las contrataciones administrativas por medio de la reforma del artículo 40 y de la adición del artículo 40 bis a la ley No. 7494, Contratación Administrativa, artículo 40 Uso de medios digitales.

Ley No. 7202 del 24-10-1990 Sistema Nacional de Archivos, artículo 4.

Decreto No. 40554 del 29-06-2017 Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, artículo 61 Plazos de Transferencia.

Decreto No. 41438-H del 12-10-2018 Reglamento para la utilización del sistema integrado de compras públicas "SICOP", artículos 7 Actos por realizar en SICOP y 10 Expediente electrónico y conservación de información.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, apartados 1.1 Sistema de control interno, 1.2 Objetivos del SCI, 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados, 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c, 2.2 Compromiso superior, 2.5.1 Delegación de funciones, 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones, 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6.1 Confiabilidad.

Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del Instituto Costarricense de Electricidad, del 14-03-2016, artículos 3 Principios, 14 Funciones de Administradores de Contrato (incisos 1 y 11), Capítulo IV Planificación del proceso de la contratación, Sección I Generalidades, artículo 16, 22 Expediente, 53 El cartel, concepto, capítulo IX La oferta, artículo 59 Condiciones y 87 Formalización de finiquito.

Política de transparencia y acceso de la información pública del Grupo ICE del 11-06-2019 inciso 6.2 Accesibilidad.

Directriz para nuevas adquisiciones y control de inventarios, CNFL del 15-06-2018, contenido 3, inciso 1 aprobada por la Gerencia General.

Marco para el gobierno y la gestión de las tecnologías de información y comunicación en la CNFL, del 28-03-2022, aprobado por el Consejo de Administración, en el apartado Lineamientos de mejores prácticas COBIT 2019 para complemento del marco base.

Procedimiento Adquisición de materiales o servicios de escasa cuantía actualizado el 06-11-2018, puntos 6.24 y 6.25, aprobado por la Dirección Administración y Finanzas.

Procedimiento Planificación empresarial actualizado el 13-10-2021, punto 1 Propósito, aprobado por la Gerencia General.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Girar las instrucciones que correspondan para que se establezca un documento normativo para el análisis de la razonabilidad de precios, el cual incluya entre otros aspectos: roles y responsabilidades, pautas metodológicas, criterios para utilización de las fuentes de información y disposiciones para coordinar con las dependencias internas o unidades externas que se requieran para determinar si los precios son aceptables.

Es necesario tomar en cuenta lo señalado en la recomendación 3) del informe sobre el estudio 6.1.6 contratación de bienes y servicios (2021) y 5.1.6. Contratación de bienes y servicios TIC y TO (2022), oficio 1001-0372-2022, sobre la utilización de precios actualizados y acuerdos con los del mercado al momento de realizar el procedimiento de contratación asociado.

Nota: Se requiere considerar los aspectos señalados en los artículos 8 Principios generales, incisos b y e, 34 Estudio de mercado y precios de referencia (primer párrafo) y 41 Precio (tercer párrafo) de la Ley General de Contratación Pública No. 9986, que entrará a regir a partir del 01-12-2022.

(procesos de control)

2) Girar las instrucciones que correspondan, para que se incorpore en un documento normativo de contratación de bienes y servicios de la CNFL, el realizar un estudio de mercado para los diferentes tipos de contratación que incluya los roles y responsabilidades.

Nota: se requiere considerar los aspectos señalados en los artículos 8 Principios generales, incisos b) y e) y 34 Estudio de mercado y precios de referencia de la Ley General de Contratación Pública No. 9986, que entrará a regir a partir del 01-12-2022.

(gestión del riesgo)

3) Analizar y documentar la conveniencia de incorporar en la gestión de riesgos operativos, establecido para el proceso de contratación de bienes y servicios de la CNFL, las siguientes sanas prácticas:

- **Cantidad proveedores activos del bien o servicio a contratar previo al inicio del procedimiento de contratación.**
- **Disponibilidad del bien en el mercado, considerando la estacionalidad, los ciclos de producción y periodo del año en que se desea adquirir el bien o servicio.**
- **Relación de oferentes activos que tienen el mismo representante legal, directivo o accionista para determinar la cantidad de veces que se ha adjudicado un bien al mismo representante legal, directivo de la empresa o accionista durante un periodo previamente establecido.**
- **Comportamiento de los oferentes del bien o servicio, donde se pueda identificar un posible patrón en el cual, los mismos oferentes participen en el proceso de adquisiciones de un determinado bien o servicio.**

(procesos de control)

4) Girar las instrucciones que correspondan para que se incorporen los siguientes aspectos en las acciones que se establezcan para atender la recomendación 1), señalada en el informe del estudio 6.1.6 Contratación de bienes y servicios (2021) y 5.1.6. Contratación de bienes y servicios TIC y TO (2022), oficio 1001-0372-2022:

- **Análisis de razonabilidad de precios**
- **Cronograma de actividades**
- **Constancia de la póliza de riesgos de trabajo vigente, emitida por el ente asegurador**

Asimismo, analizar la conveniencia de que en el expediente de contratación que conforme la CNFL se incorporen las facturas y comprobantes de pago respectivos. Con base en los resultados, tomar las acciones correspondientes.

(gestión del riesgo)

5) Establecer las acciones que correspondan para gestionar el riesgo ante un posible ciberataque o falla en el sistema integrado de compras públicas (actualmente SICOP) que garantice la consulta y acceso a información relacionada con los procedimientos de contratación de la CNFL.

(gestión del riesgo)

5) Establecer las acciones que correspondan para asegurarse que los expedientes de concursos de adquisición de la CNFL (y su equivalente según la nueva Ley General de Contratación Pública) se custodien también en la CNFL, de acuerdo con lo establecido en la sesión 15-2005 del 09-11-2005 del CNSED al declarar de valor

Científico Cultural aquellas adquisiciones que reflejen las compras de bienes y servicios para la CNFL.

(procesos de control)

7) Girar las instrucciones que correspondan, para verificar que el cartel incluido en el sistema SICOP:

- **Incorpore todos los datos requeridos, incluyendo la vigencia de la oferta**
- **Incluya especificaciones técnicas claras y precisas, las cuales, cuando sea necesario, comprendan datos cuantitativos verificables para validar el cumplimiento de los requerimientos técnicos**

Es necesario que se documenten las medidas tomadas.

(gestión del riesgo)

8) Establecer un mecanismo de control que permita gestionar el riesgo de la concentración de procedimientos de contratación en un mismo administrador del contrato.

(gestión del riesgo)

9) Girar las instrucciones que sean necesarias para que los programas de adquisición de contrataciones de la CNFL incluyan la referencia explícita de su vinculación al Plan Nacional de Desarrollo, cuando corresponda.

Nota: Se requiere considerar los aspectos señalados en el artículo 37 Decisión inicial de la Ley General de Contratación Pública No. 9986, que entrará a regir a partir del 01-12-2022:

...” En el caso de nuevos proyectos que alcancen el límite de la licitación mayor, según el estrato de cada administración, siempre deberá hacerse referencia a su vinculación con el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional de Inversión Pública, los planes estratégicos sectoriales o con la planificación institucional, así como con el Plan Nacional de Compra Pública...”

(gestión del riesgo)

10) Analizar y documentar la conveniencia de establecer un mecanismo para que los trabajadores que se encuentran involucrados en el proceso de contratación no tengan conflictos de interés con los oferentes del bien a contratar. Con base en los resultados, tomar las acciones que procedan.

Nota: Cabe indicar que se requiere considerar los aspectos señalados en el artículo 27 Deber de abstención de los funcionarios, de la Ley General de Contratación Pública No. 9986, que entrará a regir a partir del 01-12-2022.

(procesos de control)

11) Analizar la pertinencia y suficiencia de la documentación normativa vigente, en relación con la aplicación de la Ley No. 9986 sobre los procesos de contratación administrativa, con el propósito de que se incorporen a dicha normativa aspectos relacionados con la verificación de la oferta y sobre la implementación de los temas contemplados en la nueva ley que no se consideran en las regulaciones existentes. Es necesario documentar las acciones tomadas.

Considérese lo indicado en las recomendaciones asociadas con las observaciones A), B), C), D), F) y G) contenidas en este documento para las regulaciones indicadas en un marco normativo integral.

Nota: Se requiere considerar los aspectos señalados en el artículo 49 Subcontratación, inciso k) de los artículos 56 Requisitos mínimos de la licitación mayor y 61 Requisitos mínimos de la licitación menor, así como el inciso h) del artículo 63 Requerimientos mínimos de la sección III Licitación reducida de la Ley General de Contratación Pública No. 9986, que entrará a regir a partir del 01-12-2022.

ÁREA BRINDAR ASESORÍAS Y SERVICIOS PREVENTIVOS

1. 6.1.3 Estudio especial. Servicio preventivo relacionado con el Nuevo modelo de gestión de compra pública: Nivel de preparación de la CNFL para su implementación

Nota: El oficio 1001-0104-2022 tiene como referencia el número 6.2.1 siendo lo correcto 6.1.3.

Nota 1001-0104-2022 enviada el 09 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

C.1) ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA

C.1.1 No se determinó que la Administración haya realizado un análisis de la Estrategia Empresarial 2019-2023, con respecto a la Ley General de Contratación Pública No. 9986 y los posibles impactos. Cabe indicar que sí se observan acciones sobre capacitación que ha recibido personal de la CNFL sobre la Ley citada.

C.1.2 La Administración, mediante oficio 2001-0214-2022 del 21-02-2022 de la Gerencia General, comunicó a la Auditoría Interna que en la CNFL:

1. Se promueve el desarrollo en las áreas de sostenibilidad ambiental y en la innovación en las compras públicas, pero no se logró demostrar que se esté implementando el desarrollo local, inclusividad social y participación de PYMES en los procedimientos de contratación. Considérese lo establecido en los Artículos 20 y 23 de la Ley No. 9986.

2. Se ha identificado principales riesgos asociados con los cambios en el aprovisionamiento de bienes y servicios, pero solo para algunas dependencias y no se valoró ni definió un plan de mitigación (de tratamiento) para evitar que los riesgos asociados con la implementación de la Ley No. 9986 se lleguen a materializar.

3. No se ha efectuado una revisión de los recursos financieros y humanos disponibles para hacer frente al proceso de preparación en la implementación de la Ley No. 9986; y para algunas dependencias se ha revisado de forma parcial, los recursos tecnológicos y estructura organizacional. **4.** Se han definido acciones parcialmente para desarrollar la actividad contractual bajo un esquema de presupuestación plurianual, pero estas no se han ejecutado. Considérese lo establecido en el artículo 38 de la Ley No. 9986.

C.1.3 De acuerdo con los resultados obtenidos en el Servicio Preventivo de esta Auditoría Interna con nota 1001-0515-2021 del 09-09-2021, específicamente en la Situación Actual punto D.2.3 y el Servicio de Auditoría con nota 1001-0639-2021 del 23-09-2021 en el hallazgo E) Programa

anual de adquisiciones, se determina que existen casos donde no se consolidan las necesidades empresariales para la prevalencia de la economía de escala (caso procedimientos de Escasa cuantía). Considérese lo establecido en el artículo 32 de la Ley No. 9986.

C.2) PROCESOS E INFORMACIÓN

C.2.1 La Administración, mediante oficio 2001-0214-2022 del 21-02-2022 de la Gerencia General, comunicó a la Auditoría Interna que en la CNFL:

- 1.** No se cuenta con mecanismos de control o bien no los utiliza respecto a: modificaciones contractuales (artículo 101), uso de excepciones (artículo 3), uso de procedimientos de urgencia (artículo 66) y/o el inicio de procedimientos sin contenido presupuestario (artículo 38).
- 2.** No cuenta con controles establecidos para minimizar el riesgo de caducidad de las contrataciones públicas relacionados con: asignación de personal para revisión periódica de las contrataciones, elaboración de indicadores para verificar que las contrataciones se encuentren en ejecución, comunicación constante con los proveedores para lograr identificar de forma temprana posibles limitantes/ inconvenientes que afecten los contratos vigentes y monitoreo constante sobre los plazos en la atención de cada gestión, sea por parte de la Administración o el adjudicatario. Considérese lo establecido en el Artículo 112 de la Ley No. 9986.
- 3.** No se han analizado acciones preparatorias de cara a la implementación de la Ley General de Contratación Pública, N°9986 asociadas con: elaboración de pliegos de condiciones (en general) (artículo 40), reglas para la selección del oferente conforme a lo previsto en el artículo 40 de la Ley 9986 (combinación de cláusulas de admisibilidad y factores de evaluación objetivos, verificables y pertinentes), elaboración de estudios de mercado (artículo 34), promoción de la participación de PYMES (artículo 23), planificación de proyectos de inversión pública, utilización de convenios marco (artículo 84), nuevas formas de pago (artículo 11, Ley N°9986) y régimen de prohibiciones y nuevos métodos de verificación en la Ley N°9986 (Título I, Capítulo V). Asimismo, indicó que se han analizado acciones, pero no ha definido ni implementado medidas asociadas con: uso del sistema digital unificado (artículo 16), promoción de políticas de datos abiertos (artículo 16, 19), promoción de compra pública estratégica (artículo 20), promoción de compra pública innovadora (artículo 22), cambios en el sistema de umbrales y las modalidades de contratación (artículo 36), cambios en plazos (por ejemplo para presentación de recursos), cambios en cuanto a la fase recursiva (recursos que atiende la Administración, recursos que atiende la CGR, plazos de presentación) (Título IV), guías para la imposición de sanciones económicas (multas y cláusulas penales) y régimen sancionatorio en la Ley N°9986.
- 4.** No se ha analizado las implicaciones asociadas a los cambios en los diferentes tipos de contrato: obra pública (Título III, Capítulo I), de suministro (Título III, Capítulo II), de donación (Título III, Capítulo III), de servicios (Título III, Capítulo V), fideicomiso público (Título III, Capítulo VI) y de instalaciones públicas (Título III, Capítulo VII).
- 5.** No se promueve la incorporación de los pliegos de condiciones de criterios de selección asociados con los tópicos sociales y culturales, aspecto que no prevé lo indicado en el Artículo 21 de la Ley No. 9986.
- 6.** No se han definido acciones para fomentar una mayor participación de PYMES en sus procedimientos de contratación.
- 7.** No se ha implementado algún mecanismo de verificación y fiscalización para asegurar que grandes empresas no utilicen la figura de PYMES para obtener beneficios.

C.3) COMPETENCIAS Y EQUIPOS

C.3.1 No se determinó que la Administración haya efectuado una comunicación formal de la instauración del equipo interdisciplinario que lidere el proceso preparatorio ante la implementación de la Ley No. 9986. Asimismo, mediante oficio 2001-0214-2022 del 21-02-2022 de la Gerencia General, se remitió un documento de convocatoria a una reunión el 4-10-2021; sin embargo, no se puede determinar que se haya formalizado el equipo. Además, no se constata de una minuta dicha reunión.

C.3.2 Se observa que el "Plan de Trabajo para la implementación de la Ley General de Contratación Pública", remitido por la Administración en nota 2001-0214-2022 del 22-2-2022, y presenta diferencia en las fechas de las tareas 1, 2, 3, 5 y 10, en respecto con el "Plan de acción para asegurar la implementación de la nueva Ley General de Contratación Pública" para la atención del Estudio 6.1.6 Contratación de Bienes y Servicios-SICOP, remitida en el oficio 2001-1185-2022 del 18-10-2021. Asimismo, se observa que la actividad No. 5 contenida en la primera versión del Plan, tiene como fecha de inicio noviembre 2021 y en la segunda versión, 3-01-2022 con un avance del 0% avance.

C.3.3 No se determinó un documento (oficio, correo electrónico u otros) que regule la autorización de los cambios de fechas de las actividades contenidas en el Plan de trabajo inicialmente establecido por la Administración.

C.3.4 Se determinó que son parciales los mecanismos de coordinación empresarial entre las dependencias internas sobre el proceso de preparación ante la implementación de Ley NO. 9986. Lo anterior, según los resultados obtenidos ante las consultas realizadas a las jefaturas de Unidades de Tecnologías de Información y Comunicación, Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial y Talento Humano sobre el cronograma y plan de trabajo establecido.

C.3.5 La Administración, mediante oficio 2001-0214-2022 del 21-02-2022 de la Gerencia General comunicó que:

1. Respecto al proceso preparatorio de la entrada en vigencia de Ley N° 9986, ha indicado a personal de la CNFL el inicio del proceso preparatorio, divulgación de un plan de trabajo con las principales actividades del proceso preparatorio, difusión de un cronograma de trabajo con sus respectivos responsables y plazos para atender el plan de trabajo, actividades de monitoreo y seguimiento para cumplir con el plan de trabajo, pero no la comunicación a los equipos de trabajo sobre los avances, rezagos y riesgos.

2. No ha implementado acciones para apoyar la gestión del conocimiento ante la transición normativa, considerando lo establecido en los transitorios I y II de la Ley N° 9986.

3. No se han ejecutado acciones para reforzar el perfil de competencias mediante: la revisión si el personal que participa en la actividad contractual de la institución cuenta con las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para aplicar lo establecido en la Ley No.9986; identificación de brechas que existen en la formación de su personal respecto a conocimiento y alcances de la Ley No. 9986; definición de acciones de capacitación y actualización profesional para cerrar las brechas identificadas respecto al fortalecimiento de conocimientos producto de la entrada de la Ley No. 9986 y planificación de acciones de mejora continua de las competencias del personal involucrado en compras públicas, basadas en datos y/o la capitalización de aprendizajes.

4. De forma parcial han identificado elementos, pero no se han analizado en detalle, las principales limitaciones y/o desafíos de cara al proceso preparatorio ante la entrada en vigencia de la Ley

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en las situaciones determinadas en este oficio y a la normativa aplicable, se previene al Gerente General asegurarse que se disponga de los requerimientos para atender los siguientes temas:

(procesos de dirección)

F.1 Que la Administración haya efectuado las acciones que correspondan para realizar un análisis sobre el impacto en el cumplimiento de las metas establecidas en la Estrategia Empresarial 2019-2023, por ocasión de los cambios que se implementarán a partir de la entrada en vigencia de la Ley No. 9986 para la toma de acciones oportunas y previsiones correspondientes en aquellas actividades estratégicas que requieran de procedimientos de contratación pública.

(gestión del riesgo)

F.2 Se haya analizado si la regulación interna para la gestión de compras públicas cuenta con la previsión de promover la consolidación de políticas públicas y ejecución en las áreas de desarrollo local, inclusividad social y participación de PYMES, en atención a los cambios que establece la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.3 Que la CNFL disponga de una valoración de riesgos y planes de tratamiento asociados a los cambios en el proceso de aprovisionamiento de bienes y servicios por la entrada en vigencia de la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.4 Se realice una revisión de los recursos financieros, humanos y tecnológicos disponibles, así como la estructura organizacional a nivel empresarial para hacer frente al proceso de preparación para la implementación de la Ley N° 9986.

(gestión del riesgo)

F.5 Implementar medidas que le permitan desarrollar la actividad contractual bajo un esquema de presupuestación plurianual, según corresponda, en atención al artículo No. 38 de la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.6 Fortalecer la planificación de las compras para la contratación de bienes y servicios en los distintos tipos de licitación (mayor, menor y reducida), cuando sea previsible su necesidad, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 32 de la Ley No. 9986.

(procesos de control)

F.7 Se haya tomado las acciones que correspondan para implementar mecanismos de control interno que favorezca la gestión y la toma de decisiones informadas, respecto a modificaciones contractuales (artículo 101), uso de excepciones (artículo 3), uso de procedimientos de urgencia (artículo 66) y/o inicio de procedimientos sin contenido presupuestario (artículo 38), según corresponda y que se regulan en la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.8 Establecimiento de controles para minimizar el riesgo de caducidad en las contrataciones públicas; de tal forma que se asigne personal para la revisión periódica de las mismas, elaboración de indicadores para verificar que se encuentren en ejecución y monitoreo constante sobre los plazos en la atención de cada gestión, sea por parte de la Administración o el adjudicatario, según corresponda.

(gestión del riesgo)

F.9 Tomar las acciones que correspondan para contar con mecanismos de control en relación con el análisis, definición e implementación de acciones preparatorias de frente a la Ley No. 9986, asociadas con los siguientes aspectos, según corresponda: la elaboración de pliegos de condiciones (en general) (artículo 40), reglas para la selección del oferente conforme (artículo 40), elaboración de estudios de mercado (artículo 34), uso del sistema digital unificado (artículo 16), promoción de políticas de datos abiertos (artículo 16, 19), promoción de compra pública estratégica (artículo 20), promoción de compra pública innovadora (artículo 22), promoción de la participación de PYMES (artículo 23), planificación de proyectos de inversión pública, cambios en el sistema de umbrales y las modalidades de contratación (artículo 36), cambios en plazos (por ejemplo para presentación de recursos), cambios en cuanto a la fase recursiva (Título IV), guías para la imposición de sanciones económicas (multas y cláusulas penales), utilización de convenios marco (artículo 84), nuevas formas de pago (artículo 11, Ley No. 9986), régimen sancionatorio en la Ley No. 9986 y régimen de prohibiciones y nuevos métodos de verificación (Título I, Capítulo V); indicados en la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.10 Se haya realizado un análisis de las implicaciones asociadas a los cambios de frente a la nueva Ley No. 9986, en los diferentes tipos de contratos que regula dicha Ley. Por ejemplo, contrato de obra pública (Título III, Capítulo I), contrato de suministro (Título III, Capítulo II), contrato de donación (Título III, Capítulo III), contrato de servicios (Título III, Capítulo V), contrato de fideicomiso público (Título III, Capítulo VI) y concesión de instalaciones públicas (Título III, Capítulo VII).

(gestión del riesgo)

F.11 Tomar las previsiones para atender, según corresponda, lo establecido en el artículo 21 de la Ley No. 9986, sobre la incorporación de criterios sociales, económicos, ambientales y de innovación en los pliegos de condiciones.

(gestión del riesgo)

F.12 Implemente acciones para fomentar una mayor participación de PYMES en sus procedimientos de contratación de bienes y servicios, de conformidad con lo indicado en el artículo 23 de la Ley No. 9986.

(procesos de control)

F.13 Establecer mecanismos de control que le permitan verificar y fiscalizar que las grandes empresas no utilicen la figura de PYMES para obtener beneficios en los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

(gestión del riesgo)

F.14 Comunicar oficialmente de los integrantes del equipo interdisciplinario que lidera el proceso para la implementación de la Ley No. 9986, incluyendo el aviso a éstos de las actividades y plazos a cumplir, según el Plan de trabajo elaborado para tal efecto. Asimismo, solicitar a las jefaturas de las dependencias que correspondan el apoyo respectivo.

(gestión del riesgo)

F.15 La existencia de mecanismos de control y autorización de cambios requeridos a la programación de las tareas que se consignen en el Plan de trabajo, así como de disponer de un plan de recuperación en caso de retrasos en actividades que comprometan los plazos establecidos para que el proceso implementación de la Ley No. 9986 se realice antes de la fecha de vigencia de la citada Ley, 01-12-2022.

(procesos de control)

F.16 Establecer un seguimiento periódico que le permita verificar el cumplimiento del Plan de trabajo definido y fortalecer la comunicación a los equipos de los avances, rezagos, riesgos y demás aspectos asociados al Plan citado, así como lo indicado en la nueva Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.17 Implementar las acciones que correspondan para el apoyo de la gestión del conocimiento ante la transición normativa, considerando lo establecido en los transitorios I y II de la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

F.18 Implementar acciones para el apoyo en los siguientes temas: que personal que participa en la actividad contractual de la CNFL cuente con las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para aplicar lo establecido en la Ley No. 9986, se identifiquen las brechas que existen en la formación de su personal respecto a conocimiento y alcances de la Ley No. 9986, se definan acciones de capacitación y actualización profesional para cerrar las brechas identificadas respecto al fortalecimiento de conocimientos producto de la entrada de la Ley N° 9986 y se programen acciones de mejora continua de las competencias del personal involucrado en compras públicas, basadas en datos y/o la capitalización de aprendizajes.

2. Servicio asesoría relacionado con consideraciones para la preparación de la CNFL por la entrada en vigencia de la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986

Nota: El oficio 1001-0103-2022 tiene como referencia el número 6.2.1 siendo lo correcto 6.1.3.

Nota 1001-0103-2022 enviada el 09 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

ASESORÍAS

B.1) ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA

(gestión del riesgo)

- Participar en tiempo y forma, a todas las partes de la CNFL involucradas en el proceso de preparación para la implementación de la Ley No. 9986, en la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Trabajo definido por la Administración.

(procesos de control)

- Establecer mecanismos de coordinación con otras instituciones y partes interesadas, a través de un lineamiento o una regulación, donde se definan enlaces para que coadyuven en el proceso preparatorio ante la implementación de la Ley General de Contratación Pública No. 9986.

B.2) PROCESOS E INFORMACIÓN

(gestión del riesgo)

- Analizar todos los procesos relacionados con la planificación, presupuesto, adquisiciones de bienes y servicios, recursos humanos, entre otros, para identificar si se alinean a los cambios que se implementarán a partir de la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública, No. 9986, considerando la interacción, integración, partes interesadas y puntos críticos de cada Proceso de Realización y de Gestión de recursos de la CNFL.

(procesos de control)

- Incorporar en el Sitio Web de la CNFL, los planes de adquisición y resultados de las fases del ciclo de la contratación pública para los distintos tipos de licitación (mayor, menor y reducida), según la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986, con el propósito de promover la transparencia. Asimismo, suministrar a la ciudadanía el acceso y descarga de la información disponible en el Sitio Web de la CNFL de manera oportuna e interactiva y la transparencia del resumen del flujo de fondos públicos, desde el principio del procedimiento para los distintos tipos de licitación (mayor, menor y reducida) y a lo largo de todo el ciclo de la contratación pública.

(gestión del riesgo)

- Analizar la pertinencia y suficiencia de los controles internos formales, en relación con la aplicación de la Ley No. 9986, en el monitoreo de las fechas de vencimiento de los contratos, la ejecución física de los contratos, la ejecución financiera de los contratos y de las condiciones externas que puedan afectar la ejecución contractual (tipo de cambio condiciones climáticas, etc.), así como el seguimiento al equilibrio económico de los contratos.

B.3) COMPETENCIAS Y EQUIPOS

(procesos de control)

- Establecer alianzas colaborativas con otras entidades del sector público o privado que coadyuven en la formación del personal, intercambio de prácticas y conocimientos en materia de contratación de bienes y servicios y la Ley No. 9986.

(gestión del riesgo)

- Propiciar espacios que permitan fortalecer las capacidades técnicas del personal a cargo de la contratación de bienes y servicios, a través de Redes de Proveedurías, Observatorio de Compras Públicas, acceso a la información de la Red Interamericana de Compras Públicas, entre otras, para apoyar lo establecido en el artículo No. 131 de la Ley No. 9986.

B.4) LIDERAZGO Y CULTURA

(procesos de dirección)

- Comunicar a la Administración Superior de la CNFL los resultados de la evaluación integral periódica de indicadores de gestión de bienes y servicios efectuados en la CNFL, a través de informes de gestión de contratación de bienes y servicios clasificados por tipos de contratación y dependencias, considerando el monto en recursos financieros que destina la CNFL para la contratación pública.

(gestión del riesgo)

- Involucrar y participar a los niveles de la CNFL representativos de las distintas dependencias en la identificación de posibles efectos y/o implicaciones, valoración de los riesgos inherentes,

así como en la elaboración de planes de acción relacionados con el proceso preparatorio ante la entrada en vigencia de la Ley No. 9986, toda vez que la gestión de compras públicas es empresarial incluyendo los resultados para apoyar la generación de valor público.

(gestión del riesgo)

- Contar con un programa de formación de anticorrupción, ética y valores dirigidos al personal involucrado en materia de la gestión de contratación de bienes y servicios.

(gestión del riesgo)

- Interiorizar en la CNFL sobre los siguientes temas: factores formales de la ética empresarial que impacten en la gestión de la contratación de bienes y servicios, actuaciones que comprometen la integridad de la gestión de contratación, mecanismos de atención formal de las denuncias que se presenten ante la CNFL en relación con conductas ímprobas en la gestión dicha gestión, adicionales a los establecidos a través del canal de denuncias de la Auditoría Interna.

3. Resultados del estudio de carácter especial Nuevo modelo de gestión de compra pública: Nivel de preparación de la CNFL para su implementación. Referencia DFOE-CAP-0181 (2064).

Nota 1001-0118-2022 enviada el 23 de marzo de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

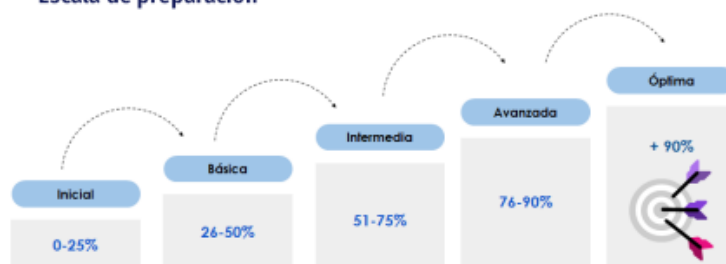
¿QUÉ ENCONTRAMOS?

La aplicación del instrumento denominado "Herramienta para determinar el nivel de preparación institucional para la implementación del nuevo modelo de gestión de compras pública" facilitado por la CGR, permitió identificar las acciones implementadas por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. en su proceso preparatorio. El resumen los resultados de la aplicación del instrumento se consignan a continuación:

Dimensión	Porcentaje
Estrategia y Estructura	19,9%
Procesos e Información	8,2%
Competencia y Equipos	13,3%
Liderazgo y Cultura	16,0%
TOTAL	50,4%

Nivel de Preparación: INTERMEDIA

Escala de preparación



En relación con lo anterior, esta Auditoría Interna considera que, en cuanto a la preparación empresarial para la implementación del nuevo modelo de gestión de compras públicas, las mayores fortalezas que se pueden destacar son: que la CNFL cuenta con un Plan de trabajo (sujeto a mejoras), una Proveeduría Empresarial y Asesoría Jurídica Empresarial, plataforma tecnológica para poder usar el SICOP en los procedimientos de contratación y tiene personal con conocimiento para su uso, así como que ha iniciado procesos de capacitación sobre la Ley General de Contratación Pública No. 9986.

Asimismo, uno de los mayores retos que se presenta para la CNFL sobre el tema es: lo comunicado por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración, mediante oficio 1001- 0710-2021, "...establecer e implementar -de forma integral- los cambios (organización; funciones y responsabilidades; regulaciones como reglamentos, normas, procedimientos, formularios u otros; sistemas de información, capacitación, gestión del cambio, otros) que ameritan para el cumplimiento de la Ley General de Contratación Pública No. 9986 y su Reglamento, dado que a la fecha la CNFL cuenta con un régimen especial de contratación administrativa..."

En ese sentido, resulta de gran relevancia para la Administración que en el Proceso Preparativo de implementación de dicha Ley se garantice la coordinación, conocimiento, involucramiento de los diferentes niveles de la empresa (adicional a la asistencia a capacitaciones) y seguimiento, debido a que la gestión de contratación es empresarial y como una medida de interiorización y compromiso para la atención de la citada Ley, dado los cambios a los que se estaría enfrentando la empresa; así como el aporte, por las lecciones aprendidas, que estas dependencias puedan ofrecer en dicho proceso.

¿QUÉ SIGUE?

De conformidad con los resultados obtenidos, esta Auditoría Interna considera relevante que la Administración ejecute acciones con el propósito de fortalecer su proceso preparatorio de cara a la implementación del nuevo modelo de gestión de compras públicas en:

ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA

- Impacto en el cumplimiento de los metas de los objetivos establecidos en la Estrategia Empresarial 2019-2023 por ocasión de los cambios que se implementarán a partir de la entrada en vigencia de la Ley No. 9986 para la toma de acciones oportunas y previsiones correspondientes en aquellas actividades estratégicas que requieran de procedimientos de contratación pública.
- Previsión, en la regulación interna para la gestión de bienes y servicios, de promover la consolidación de políticas públicas y ejecución en las áreas de desarrollo local, inclusividad social y participación de PYMES, en atención a los cambios que establece la Ley No. 9986.

- Valoración de riesgos y planes de tratamiento asociados a los cambios en el proceso de aprovisionamiento de bienes y servicios por la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública, N° 9986.
- Revisión de los recursos financieros, humanos y tecnológicos disponibles, así como la estructura organizacional a nivel empresarial para hacer frente al proceso de preparación para la implementación de la Ley N° 9986.
- Medidas que le permitan desarrollar la actividad contractual bajo un esquema de presupuestación plurianual, según corresponda, en atención al artículo No. 38 de la Ley No. 9986.
- Planificación de las compras para la contratación de bienes y servicios en los distintos tipos de licitación (mayor, menor y reducida), cuando sea previsible su necesidad, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 32 de la Ley No. 9986 (prevalencia de la economía de escala).

PROCESOS E INFORMACIÓN

- Implementación de mecanismos de control interno que favorezca la gestión y la toma de decisiones informadas, respecto a modificaciones contractuales (artículo 101), uso de excepciones (artículo 3), uso de procedimientos de urgencia (artículo 66) y / o inicio de procedimientos sin contenido presupuestario (artículo 38), según corresponda y que se regulan en la Ley No. 9986.
- Establecimiento de controles para minimizar el riesgo de caducidad en las adquisiciones de bienes y servicios; de tal forma que se asigne personal para la revisión periódica de las mismas, elaboración de indicadores para verificar que se encuentren en ejecución y monitoreo constante sobre los plazos en la atención de cada gestión, sea por parte de la Administración o el adjudicatario, según corresponda.
- Mecanismos de control en relación con el análisis, definición e implementación de acciones preparatorias de frente a la nueva Ley General de Contratación Pública N° 9986, asociadas con la elaboración de pliegos de condiciones (en general) (artículo 40), reglas para la selección del oferente conforme (artículo 40), elaboración de estudios de mercado (artículo 34), uso del sistema digital unificado (artículo 16), promoción de políticas de datos abiertos (artículo 16, 19), promoción de compra pública estratégica (artículo 20), promoción de compra pública innovadora (artículo 22), promoción de la participación de PYMES (artículo 23), planificación de proyectos de inversión pública, cambios en el sistema de umbrales y las modalidades de contratación (artículo 36), cambios en plazos (por ejemplo para presentación de recursos), cambios en cuanto a la fase recursiva (Título IV), guías para la imposición de sanciones económicas (multas y cláusulas penales), utilización de convenios marco (artículo 84), nuevas formas de pago (artículo 11, Ley No. 9986), régimen sancionatorio en la Ley No. 9986 y régimen de prohibiciones y nuevos métodos de verificación (Título I, Capítulo V); indicados en la Ley No. 9986.
- Análisis de las implicaciones asociadas a los cambios de frente a la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986, en los diferentes tipos de contratos que regula dicha Ley. Por ejemplo, contrato de obra pública (Título III, Capítulo I), contrato de suministro (Título III, Capítulo II), contrato de donación (Título III, Capítulo III), contrato de servicios (Título III, Capítulo V), contrato de fideicomiso público (Título III, Capítulo VI) y concesión de instalaciones públicas (Título III, Capítulo VII).

- Previsiones para atender, según corresponda, lo establecido en el artículo 21 de la Ley General de Contratación Pública, sobre la Incorporación de criterios sociales, económicos, ambientales y de innovación en los pliegos de condiciones.

- Fomentar una mayor participación de PYMES en los procedimientos de contratación de bienes y servicios, de conformidad con lo indicado en el artículo 23 de la Ley No. 9986.

- Mecanismos de control que le permitan verificar y fiscalizar que las grandes empresas no utilicen la figura de PYMES para obtener beneficios en los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

COMPETENCIAS Y EQUIPOS

- Comunicación formal de los integrantes del equipo interdisciplinario que lidera el proceso para la implementación de la Ley No. 9986, incluyendo el aviso a éstos de las actividades y plazos a cumplir, según el Plan de trabajo elaborado para tal efecto. Asimismo, solicitud a las jefaturas de las dependencias que correspondan el apoyo respectivo.

- Mecanismos de control y de autorización de cambios requeridos a la programación de las tareas que se consignen en el Plan de trabajo, así como de disponer de un plan de recuperación en caso de retrasos en actividades que comprometan los plazos establecidos para que el proceso implementación de la Ley No. 9986 se realice antes de la fecha de vigencia, 1° de diciembre de 2022.

- Seguimiento periódico que permita a la Administración verificar el cumplimiento del Plan de trabajo definido y fortalecer la comunicación a los equipos de trabajo de los avances, rezagos, riesgos y demás aspectos asociados al plan citado, así como lo indicado en la Ley No. 9986.

- El apoyo de la gestión del conocimiento ante la transición normativa, considerando lo establecido en los transitorios I y II de la Ley No. 9986, considerando que, a la fecha, la CNFL cuenta con un régimen especial de procedimientos de contratación.

- Implementación de acciones para el apoyo en los siguientes temas: personal que participa en la actividad contractual de la CNFL cuente con las habilidades, competencias y conocimientos necesarios para aplicar lo establecido en la Ley No. 9986, se identifiquen las brechas que existen en la formación de su personal respecto a conocimiento y alcances de la Ley N° 9986, se definan acciones de capacitación y actualización profesional para cerrar las brechas identificadas respecto al fortalecimiento de conocimientos producto de la entrada de la Ley N° 9986 y se programen acciones de mejora continua de las competencias del personal involucrado en compras públicas, basadas en datos y/o la capitalización de aprendizajes.

LIDERAZGO Y CULTURA

- Implementación de cambios en la cultura empresarial que promueva la contratación de bienes y servicios con un enfoque de calidad para la generación de valor público.

- Análisis de las principales limitaciones y/o desafíos ante la entrada en vigencia de la Ley No. 9986 involucrando a los diferentes niveles de la CNFL que correspondan, toda vez que la gestión de compras públicas es empresarial.

Asimismo, valorar en función del impacto para la CNFL, la conveniencia de:

ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA

- Participar en tiempo y forma, a todas las partes de la CNFL involucradas en el proceso de preparación para la implementación de la Ley No.9986, en la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Trabajo definido por la Administración.
- Establecer mecanismos de coordinación con otras instituciones y partes interesadas, a través de un lineamiento o una regulación, donde se definan enlaces para que coadyuven en el proceso preparatorio ante la implementación de la Ley General de Contratación Pública No. 9986.

PROCESOS E INFORMACIÓN

- Analizar todos los procesos relacionados con la planificación, presupuesto, adquisiciones de bienes y servicios, recursos humanos, entre otros, para identificar si se alinean a los cambios que se implementarán a partir de la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública No. 9986, considerando la interacción, integración, partes interesadas y puntos críticos de cada Proceso de Realización y de Gestión de recursos de la CNFL.
- Incorporar en el Sitio Web de la CNFL, los planes de adquisición y resultados de las fases del ciclo de la contratación pública para los distintos tipos de licitación (mayor, menor y reducida), según la nueva Ley General de Contratación Pública No. 9986, con el propósito de promover la transparencia. Asimismo, suministrar a la ciudadanía el acceso y descarga de la información disponible en el Sitio Web de la CNFL de manera oportuna e interactiva y la transparencia del resumen del flujo de fondos públicos, desde el principio del procedimiento para los distintos tipos de licitación (mayor, menor y reducida) y a lo largo de todo el ciclo de la contratación pública.
- Analizar la pertinencia y suficiencia de los controles internos formales, en relación con la aplicación de la Ley No. 9986, en el monitoreo de las fechas de vencimiento de los contratos, la ejecución física de los contratos, la ejecución financiera de los contratos y de las condiciones externas que puedan afectar la ejecución contractual (tipo de cambio, condiciones climáticas, etc.), así como el seguimiento al equilibrio económico de los contratos.

COMPETENCIAS Y EQUIPOS

- Establecer alianzas colaborativas con otras entidades del sector público o privado que coadyuven en la formación del personal, intercambio de prácticas y conocimientos en materia de contratación de bienes y servicios y la Ley No. 9986. • Propiciar espacios que permitan fortalecer las capacidades técnicas del personal a cargo de la contratación de bienes y servicios, a través de Redes de Proveedurías, Observatorio de Compras Públicas, acceso a la información de la Red Interamericana de Compras Públicas, entre otras, para apoyar lo establecido en el artículo No. 131 de la Ley No. 9986.

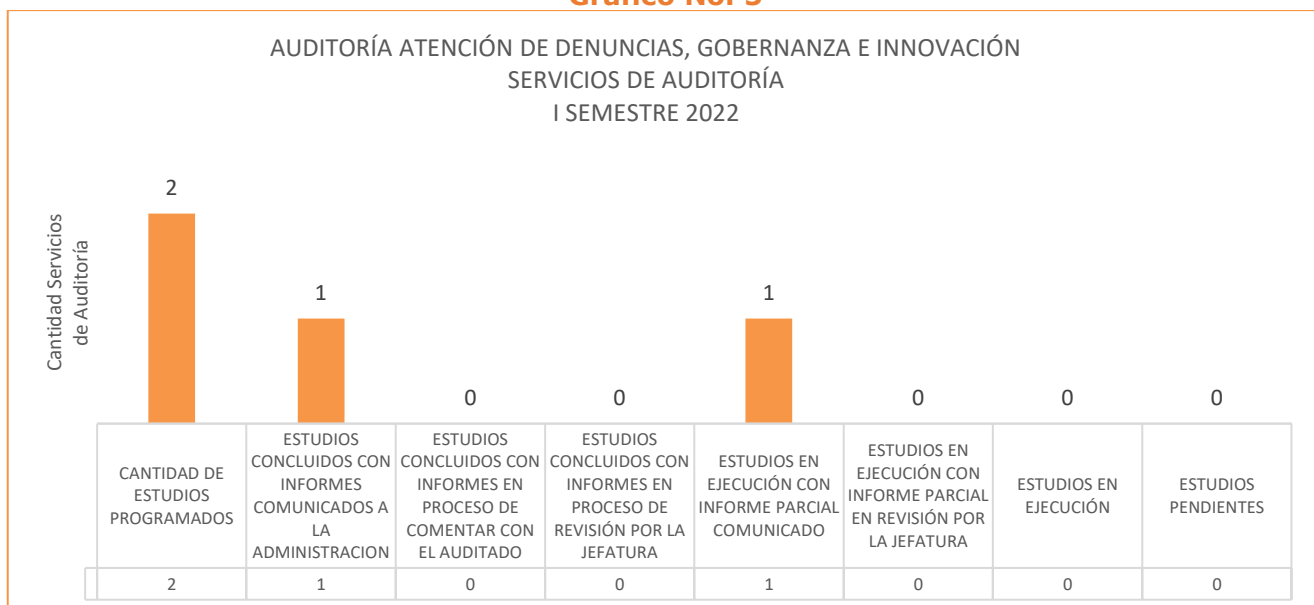
LIDERAZGO Y CULTURA

- Comunicar a la Administración Superior de la CNFL los resultados de la evaluación integral periódica de indicadores de gestión de bienes y servicios efectuados en la CNFL, a través de informes de gestión de contratación de bienes y servicios clasificados por tipos de contratación y dependencias, considerando el monto en recursos financieros que destina la CNFL para la contratación pública.
- Involucrar y participar a los niveles de la CNFL representativos de las distintas dependencias en la identificación de posibles efectos y/o implicaciones, valoración de los riesgos inherentes, así como en la elaboración de planes de acción relacionados con el proceso preparatorio ante la entrada en vigencia de la Ley N° 9986, toda vez que la gestión de compras públicas es empresarial incluyendo los resultados para apoyar la generación de valor público.

- Contar con un programa de formación de anticorrupción, ética y valores dirigidos al personal involucrado en materia de la gestión de contratación de bienes y servicios.
- Interiorizar en la CNFL sobre los siguientes temas: factores formales de la ética empresarial que impacten en la gestión de la contratación de bienes y servicios, actuaciones que comprometen la integridad de la gestión de contratación, mecanismos de atención formal de las denuncias que se presenten ante la CNFL en relación con conductas ímprobas en la gestión dicha gestión, adicionales a los establecidos a través del canal de denuncias de la Auditoría Interna.

A continuación, se presenta gráficamente:

Gráfico No. 5



Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax /2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

Nota: El servicio de auditoría en ejecución con informe parcial comunicado corresponde al grupo de estudios de carácter especial que se desarrollan en coordinación con la Contraloría General de la República. En este primer semestre correspondió al nuevo modelo de gestión de compras públicas y se encuentra en proceso, el estudio asociado con la gestión de la seguridad de la información.

SERVICIOS PREVENTIVOS COMUNICADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022

SERVICIOS DE ADVERTENCIA

1. Servicio preventivo relacionado con la eventual reestructuración, reorganización y alineamiento organizacional de la CNFL. Referencia 1001-0807-2021.

Nota 1001-0201-2022 enviada el 25 de abril de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

SITUACIÓN DETERMINADA

En los documentos anexos al oficio 2001-0363-2022 de la Gerencia General suscrito a las 16 horas y 16 minutos del 28-03-2022 con asunto "Entrega de expediente administrativo de propuesta de alineamiento organizacional":

D.1) No se observa se acreditara, para cada cambio de la propuesta de alineamiento organizacional (sea adición, eliminación o aumento de nivel de dependencia y Proceso), cuál es el beneficio o impacto que se espera obtener en relación con su costo, para el fortalecimiento del servicio público de electricidad en procura de una mejor y más pronta satisfacción del interés público y para responder en forma oportuna y óptima las exigencias cambiantes del mercado eléctrico.

Considérese lo establecido en el Artículo 10 del Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, (Decreto No. 35148-MINAE): "...El ICE y sus empresas deberán adoptar una estructura organizativa y flexible para responder en forma oportuna y óptima las exigencias cambiantes de los mercados eléctrico ...".

D.2) No se observa se acreditara lo correspondiente a si procede la coordinación de la Administración con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), según lo establecido en el Artículo 10 del Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, (Decreto No. 35148-MINAE): "...El ICE y sus empresas deberán adoptar una estructura organizativa y flexible para responder en forma oportuna y óptima las exigencias cambiantes de los mercados eléctrico. Las empresas del ICE deberán coordinar lo aquí indicado con casa matriz...".

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene al Consejo de Administración:

(procesos de dirección)

1) Asegurarse que la Administración haya acreditado en el expediente que sustenta la propuesta de alineamiento organizacional de la CNFL, para cada cambio de la propuesta de alineamiento organizacional (sea adición, eliminación o aumento de nivel de dependencia y Proceso), cuál es el beneficio o impacto que se espera obtener en relación con su costo, para la mejora del servicio público de electricidad en procura de una mejor y más pronta satisfacción del interés público y para responder en forma oportuna y óptima las exigencias cambiantes del mercado eléctrico.

(procesos de dirección)

2) Asegurarse se haya atendido y documentado, en lo conducente, sobre las coordinaciones que se establecen en el Artículo 10 del Reglamento al Título II de la Ley de Fortalecimiento y

Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, (Decreto No. 35148-MINAE) en cuanto a: "...El ICE y sus empresas deberán adoptar una estructura organizativa y flexible para responder en forma oportuna y óptima las exigencias cambiantes de los mercados eléctrico. Las empresas del ICE deberán coordinar lo aquí indicado con casa matriz..."

2. Servicio preventivo relacionado con inscripción en el Registro Público del nombramiento de miembros del Consejo de Administración.

Nota 1001-0209-2022 enviada el 28 de abril de 2022

DIRIGIDO: Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1) En el oficio 0012-565-2021 del 30-07-2021, la Secretaría del Consejo Directivo del ICE se indica:

"...Asunto: *Certificación Asamblea de Accionistas Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. Para su información y trámite correspondiente adjunto la certificación correspondiente a la autorización de convocatoria a la Asamblea de Accionistas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., aprobada por el Consejo Directivo en el artículo 3 del Capítulo II de la Sesión 6465 del 29 de julio de 2021. ...*"

Asimismo, dicha Certificación indica:

"... *El Consejo Directivo en el artículo tres del capítulo segundo de la sesión seis mil cuatrocientos sesenta y cinco del veintinueve de julio de dos mil veintiuno, indica textualmente:*

CONSIDERANDO QUE:

- 1. El Consejo Directivo, en el artículo 2 del Capítulo III de la Sesión 6355 del 04 de febrero de 2020, solicitó someter a la Asamblea de Accionistas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., la propuesta de nombramientos escalonados de los miembros del Consejo de Administración, para su valoración.*
- 2. Para modificar el Pacto Constitutivo a efecto de prever los nombramientos escalonados de los miembros del Consejo de Administración es necesario someter a consideración de la Asamblea de Accionistas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., la propuesta de reforma del citado pacto.*
- 3. Se requiere autorizar a la Presidenta Ejecutiva para que convoque a Asamblea de Accionistas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., y someta a consideración de la asamblea los acuerdos necesarios para reformar el pacto social según lo indicado, ratificar el acuerdo de la Asamblea Ordinaria de Accionistas 135 sobre el periodo de nombramiento de los Administradores del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, y ratificar el nombramiento de los administradores del Consejo de Administración, así como recibir los Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2020.*

POR TANTO, POR UNANIMIDAD ACUERDA:

- 1. Autorizar a la señora Irene Cañas Díaz, para que, en su condición de Presidente Ejecutiva de la Institución y en ejercicio del Poder Generalísimo que ostenta, convoque y concurra llevando la representación del Instituto Costarricense de Electricidad, en la Asamblea de Accionistas de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, y pueda con tal personería, participar en dicha asamblea, y someter a consideración los acuerdos necesarios con voz y voto. En caso de que la señora Cañas Díaz, por cualquier circunstancia no le fuera posible asistir a la citada Asamblea, se designa como representante alterna del Instituto a la señora Marianella Feoli Peña, vicepresidenta del Consejo Directivo.*

2. Autorizar a la Secretaría del Consejo Directivo para que extienda certificación del presente acuerdo, la cual servirá a la representante de este Instituto como Carta Poder que acredite su personería ante dicha Asamblea de Accionistas. Acuerdo firme...”.

D.2) En el acta de la Asamblea General Virtual Extraordinaria de Accionistas No. 136 celebrada el 22-09-2021 se indica, entre otros aspectos, lo siguiente:

“...Se da lectura al orden del día y se somete a los Asambleístas a su aprobación. En ese sentido se deberá conocer y tomar los acuerdos que la Asamblea estime convenientes, sobre:

1. *Modificación del Acuerdo de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas No. 134 sobre la Reforma de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.*

ARTÍCULO 1º Modificación del Acuerdo de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas No. 134 sobre la Reforma de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

La señora Irene Cañas Díaz, como representante del accionista mayoritario, comenta que, con respecto a la modificación del Acuerdo de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas No. 134, sobre la reforma en su oportunidad de la Cláusula sexta del pacto social, la misma es necesaria modificar para alcanzar su debida inscripción en el Registro Público en apego al artículo 185 del Código de Comercio, y en plena observancia a los nombramientos escalonados parciales de los Administradores, según el Procedimiento para la Selección de los Miembros de Juntas Directivas del ICE y su Reforma, el cual establece los plazos de nombramiento escalonado parcial de los cargos del Consejo de Administración; por lo tanto, la reforma consistió en modificar por una única vez, el periodo de nombramiento para que 3 miembros sean por 1 año y los otros 2 miembros por 2 años, quedando luego establecido que el periodo de nombramiento de todos los 5 cargos del Órgano Colegiado, serán por periodos de 2 años.

...

Considerando que:

1. *En Sesión No. 6355 del 4 de febrero del 2020, el Consejo Directivo del ICE, en el inciso A del artículo 2 del Capítulo III del acta firme de dicha sesión, aprobó el Procedimiento para la Selección de los miembros de Juntas Directivas de Empresas ICE, el cual fue comunicado a la CNFL mediante oficio 0012-055- 2020 de fecha 12 de febrero del 2020.*

2. *En la Sesión Ordinaria No. 2496 de fecha martes 25 de febrero del 2020, el Consejo de Administración de la CNFL, en el capítulo II, artículo 2, dio por conocido y recibido el oficio 0012-055-2020 de fecha 12 de febrero del 2020, donde se comentó la necesidad de aprobar en una Asamblea Extraordinaria de Accionistas, una reforma parcial a la escritura constitutiva, con la finalidad de implementar dicho procedimiento.*

3. *En Sesión No. 6468 del 17 de agosto del 2021, el Consejo Directivo del ICE, en el artículo 3 del Capítulo II del acta firme de dicha sesión, aprobó la Reforma al Procedimiento para la Selección de los miembros de Juntas Directivas de Empresas ICE, el cual fue comunicado a la CNFL mediante oficio 0012-607- 2021 de fecha 18 de agosto del 2021.*

4. *El Código de Comercio, en el artículo 156 señala que son asambleas extraordinarias las que se reúnan para: a) Modificar el pacto social.*

5. *La cláusula sexta de la escritura constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., establece que el periodo de nombramiento de los administradores es por periodos de dos años conforme al artículo 185 del Código de Comercio, sin embargo, debe necesariamente por una*

única vez, procederse con la modificación para establecer dicha excepción, para cumplir con el transitorio del procedimiento citado y su reforma, para lograr la posibilidad legal de nombramiento escalonado parcial, mediante la presente Asamblea.

6. Que la convocatoria a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, fue publicada en dos diarios de mayor circulación nacional en los periódicos "La República" el lunes 30 de agosto de 2021 y en el "Diario Extra", el día Lunes 30 de agosto de 2021, para un tema específico que es la modificación del acuerdo sobre la reforma a la cláusula sexta de la escritura constitutiva.

Puesto a votación la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, por mayoría de votos correspondiente al noventa y ocho punto cincuenta y nueve por ciento de las acciones (98,5996%), acuerda: I. Modificar el acuerdo sobre la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. para que en adelante se lea:

CLÁUSULA SEXTA. ADMINISTRACIÓN: La sociedad será administrada por un Consejo de Administración, compuesto de no menos de tres y no más de cinco miembros Propietarios, que serán Presidente, Secretario, Tesorero, Director primero y Director segundo. El número de miembros Propietarios lo determinará, de tiempo en tiempo, la Asamblea General de Accionistas; estos miembros serán elegidos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y durarán en sus funciones por el período de dos años pudiendo ser reelectos. El Consejo de Administración podrá nombrar, si lo tiene a bien, un miembro suplente, que durará dos años, para sustituir a los titulares en sus ausencias temporales. Este miembro suplente podrá asistir a todas las sesiones con voz, pero sin voto, salvo que sustituya a un titular en cuyo caso tendrá también voto. El Presidente tendrá la representación judicial y extrajudicial de la compañía con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de conformidad con el artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil. El nombramiento de los integrantes del Consejo de Administración se hará una parte cada año, entonces, por esta única vez, se hará el nombramiento de tres miembros por un año, manteniendo el periodo normal de nombramiento por dos años de los otros dos miembros, esto con el fin de lograr un nombramiento escalonado parcial, sin perjuicio de la facultad de la Asamblea de sustituirlos con otros en cualquier tiempo. Los tres miembros nombrados por un año son Presidente, Tesorero y Director primero. Los dos miembros nombrados por dos años son Secretario y Director segundo. Si por las vacantes que se produzcan la Administración quedara acéfala, se convocará de inmediato a la Asamblea General de Accionistas para llenarlas. Los miembros del Consejo podrán ser o no accionistas. Los miembros del Consejo de Administración en todo caso, permanecerán en el ejercicio de sus funciones hasta que sus sucesores puedan ejercer legalmente sus cargos. Los honorarios de los miembros del Consejo de Administración se fijarán por la Asamblea General de Accionistas. El Consejo de Administración tiene todas las facultades que le señalan estos Estatutos, su Reglamento Interno, inclusive todas las facultades de administración y libre disposición, entre ellas la donación, previo acuerdo del órgano colegiado; en consecuencia estará a cargo del manejo de los negocios de la sociedad; podrá para tal efecto, otorgar y revocar toda clase de poderes conforme a lo dispuesto en el Código Civil; sustituir en todo o en parte el poder otorgado, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo con los límites económicos y facultades que considere conveniente; y además queda facultado para delegar la posibilidad de utilizar cualquier medio alternativo de resolución de conflictos en sede administrativa o judicial. El Consejo de Administración nombrará un Gerente General por tiempo indefinido, con las facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de conformidad con el artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil..."

D.3) En el acta de la Asamblea General Virtual Extraordinaria de Accionistas No. 137 celebrada el 22-09-2021 se indica, entre otros aspectos, lo siguiente:

.. Se da lectura al orden del día y se somete a los Asambleístas a su aprobación. En ese sentido se deberá conocer y tomar los acuerdos que la Asamblea estime convenientes, sobre:

1. Ratificación del Acuerdo de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas Virtual No. 135, sobre el periodo de nombramiento de los Administradores del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., en cumplimiento de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva y del Artículo 155 inciso c) del Código de Comercio, así como la ratificación de lo actuado por los Administradores del Consejo de Administración desde su nombramiento a la fecha.

2. Cumplimiento de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva y del Artículo 155 inciso c) del Código de Comercio. Nombramiento de administradores del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

3. Presentación Estados Financieros Auditados al 31 de diciembre de 2020.

ARTÍCULO 1° Ratificación del Acuerdo de la Asamblea Ordinaria de Accionistas No. 135 sobre el periodo de nombramiento de los Administradores del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., en cumplimiento de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva y del Artículo 155 inciso c) del Código de Comercio, así como la ratificación de lo actuado por los Administradores del Consejo de Administración desde su nombramiento a la fecha:

...Puesto a votación en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, por mayoría de votos correspondiente al noventa y ocho punto cincuenta y nueve por ciento de las acciones (98,5996%) acuerda:

I. Ratificar la reelección y lo actuado por el señor Hugo Rayner García Villalobos, cédula de identidad número 1-1064-0372, mayor, casado una vez, vecino de Barva de Heredia, con una Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información y una Maestría en Administración de Negocios, como miembro propietario para que ocupe el puesto de Presidente del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 28 de setiembre de 2020 hasta el 28 setiembre de 2021, según fue acordado en la pasada Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 del jueves 24 de setiembre de 2020, y quién sustituye a nivel registral, al señor Sergio Gerardo Mata Montero, cédula de identidad número 3-0239-0265. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE.

II. Ratificar el nombramiento y lo actuado del señor Héctor Mario Mora Porras, cédula de identidad número 1-0517-0107, mayor, casado una vez, vecino de La Guácima de Alajuela, con una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas y una Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, como miembro propietario y Tesorero del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 28 de setiembre de 2020 hasta el 28 setiembre de 2021, según fue acordado en la pasada Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 del jueves 24 de setiembre de 2020; y quien sustituye a nivel registral, a la señora Maria de Lourdes Fernández Quesada, portadora de la cédula de identidad 1-0570-0987. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE.

III. Ratificar el nombramiento y lo actuado por la señora Ivonne Montero Vázquez, cédula de identidad 2-0532-0350, mayor, divorciada una vez, vecina de San Pedro, Licenciada en Derecho y Notariado Público, con una Maestría en Derecho Empresarial - Derecho Tributario - Administración de Negocios (Énfasis en Finanzas) y Dirección de Proyectos Internacionales, como

miembro propietario y Directora primera del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 28 de setiembre de 2020 hasta el 28 setiembre de 2021, según fue acordado en la pasada Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 del jueves 24 de setiembre de 2020 y quién sustituye a nivel registral, al señor Hugo Rayner García Villalobos, cédula de identidad número 1-1064-0372, quién fue reelegido Presidente. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE.

IV. Ratificar el nombramiento y lo actuado por la señora Cindy Torres Quirós, cédula de identidad 1-1063-0473, mayor, casada una vez, vecina de Curridabat, con un Doctorado Académico en Ingeniería, una Maestría en Ingeniería Química con énfasis en Procesamiento de Materiales de la UCR y una Licenciatura en Ingeniería Química, como miembro propietario y Secretaria del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 28 de setiembre de 2020 hasta el 28 setiembre de 2022, según fue acordado en la pasada Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 135 del jueves 24 de setiembre de 2020; y quien sustituye a nivel registral, al señor Mario Enrique Rímolo Gambassi, portador de la cédula de identidad 1-0394-0468-. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE.

V. Para efectos registrales, se ratifica la no reelección de la señora Alba Marisol Gómez Valle, portadora de la cédula 8-0075-0803, quien en su oportunidad fue sustituida por el señor Jose Alberto Fonseca Araya, portador de la cédula 1- 0783-0762, quién fue nombrado como Director segundo en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 133 del 01 de junio de 2020, por un periodo de dos años, que rigen del 01 de junio del 2020 hasta el 01 de junio de 2022, cargo que se encuentra vigente y debidamente inscrito en el Registro Público, Sección Mercantil, quedando autorizado el Gerente General para solicitar la exclusión en dicha Sección, de la señora Gómez Valle en la protocolización del acuerdo.

VI. Se autoriza al señor Gerente General para que concurra ante el Notario Institucional de su escogencia para la protocolización respectiva y la inscripción ante el Registro Público del presente acuerdo o pasados, así como de suscribir cualquier aclaración requerida para subsanar defectos, o en su defecto el retiro sin inscribir; según se necesite y corresponda. ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2º Cumplimiento de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva y del Artículo 155 inciso c) del Código de Comercio. Nombramiento de administradores del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

...Por lo anterior, se presenta a consideración de los Asambleístas la propuesta de nombramientos de los Administradores conforme a la reforma de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

Considerando que:

1. En Sesión No. 6355 del 04 de febrero del 2020, el Consejo Directivo del ICE, en el inciso A del artículo 2 del Capítulo III del acta firme de dicha sesión, aprobó el Procedimiento para la Selección de los miembros de Juntas Directivas de Empresas ICE, el cual fue comunicado a la CNFL mediante oficio 0012-055-2020 de fecha 12 de febrero del 2020.

2. En Sesión No. 6468 del 17 de agosto del 2021, el Consejo Directivo del ICE, en el artículo 3 del Capítulo II del acta firme de dicha sesión, aprobó la Reforma al Procedimiento para la

Selección de los miembros de Juntas Directivas de Empresas ICE, el cual fue comunicado a la CNFL mediante oficio 0012-607-2021 de fecha 18 de agosto del 2021.

3. El Código de Comercio, en el artículo 155 inciso c) señala que son asambleas ordinarias las que se reúnan para: "c) En su caso, nombrar o revocar el nombramiento de administradores (...)".

4. La cláusula sexta de la escritura constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., establece que el periodo de nombramiento de los administradores es por periodos de dos años conforme al artículo 185 del Código de Comercio, al rezar lo siguiente: "La sociedad será administrada por un Consejo de Administración, compuesto de no menos de tres y no más de cinco miembros Propietarios, que serán Presidente, Secretario, Tesorero, Director primero y Director segundo. El número de miembros Propietarios lo determinará, de tiempo en tiempo, la Asamblea General de Accionistas; estos miembros serán elegidos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y durarán en sus funciones por el período de dos años pudiendo ser reelectos (...); sin perjuicio de la facultad de la Asamblea de sustituirlos con otros en cualquier tiempo..."

5. Que la convocatoria a la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, fue publicada en dos diarios de mayor circulación nacional en los periódicos "La República" el lunes 30 de agosto de 2021 y en el "Diario Extra", el día lunes 30 de agosto de 2021, para el cumplimiento de la cláusula sexta de la escritura constitutiva.

Puesto a votación en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, por mayoría de votos correspondiente al noventa y ocho punto sesenta por ciento de las acciones (98,5996%) acuerda:
I. Reelegir al señor Hugo Rayner García Villalobos, cédula de identidad número 1-1064-0372, mayor, casado una vez, vecino de Barva de Heredia, con una Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información y una Maestría en Administración de Negocios, como miembro propietario para que ocupe el puesto de Presidente del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 29 de setiembre de 2021 hasta el 29 setiembre de 2023. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

II. Reelegir al señor Héctor Mario Mora Porras, cédula de identidad número 1- 0517-0107, mayor, casado una vez, vecino de La Guácima de Alajuela, con una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas y una Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, como miembro propietario y Tesorero del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 29 de setiembre de 2021 hasta el 29 setiembre de 2023. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

III. Reelegir a la señora Ivonne Montero Vázquez, cédula de identidad 2-0532- 0350, mayor, divorciada una vez, vecina de San Pedro, Licenciada en Derecho y Notariado Público, con una Maestría en Derecho Empresarial - Derecho Tributario - Administración de Negocios (Énfasis en Finanzas) y Dirección de Proyectos Internacionales, como miembro propietario y Directora primera del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A desde el 29 de setiembre de 2021 hasta el 29 setiembre de 2023. Lo anterior, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

IV. Ratificar la reelección de la señora Ileana Camacho Rodríguez, mayor, casada dos veces, Abogada, vecina de San Joaquín de Flores de Heredia, cédula de identidad número 1-1051-0658, como miembro director suplente del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., por el plazo de dos años, a partir del 05 de setiembre de 2021 hasta el 05 de setiembre de 2023, según acuerdo en firme en el Capítulo I, artículo 3 del Consejo de Administración de la CNFL, en la Sesión Extraordinaria Virtual No. 2563 del jueves 09 de setiembre de 2021. V. Se autoriza al señor Gerente General para que concurra ante el Notario Institucional de su escogencia para la protocolización respectiva y la inscripción ante el Registro Público del presente acuerdo o pasados, así como de suscribir cualquier aclaración requerida para subsanar defectos, o en su defecto el retiro sin inscribir; según se necesite y corresponda. ACUERDO FIRME. ...”

D.4) En el acta de la Asamblea General Virtual Extraordinaria de Accionistas No. 138 celebrada el 31-03-2022 se indica, entre otros aspectos lo siguiente:

Se da lectura al orden del día y se somete a los Asambleístas a su aprobación. En ese sentido se deberá conocer y tomar los acuerdos que la Asamblea estime convenientes, sobre:

1. Nombramiento de los Administradores del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., por ocasión de la reforma de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva, sobre la forma escalonada y el plazo de nombramiento respectivo de sus miembros, en cumplimiento de la cláusula sexta reformada y en observancia del Artículo 155 inciso c) del Código de Comercio.

... por ocasión de la inscripción de la reforma a la cláusula sexta a partir del 22 de setiembre del 2021, donde se permite el nombramiento en forma escalonado de sus miembros, conforme al Procedimiento para la Selección de Miembros de Juntas Directivas del ICE, resulta necesario proceder con el nombramiento de los cinco miembros integrantes del Consejo de Administración (Presidente, Tesorero, Secretaria, Director 1 y Director 2), sin que necesariamente a hoy dichos cargos hayan vencido su periodo respectivo, conforme a los plazos de nombramientos de las Asambleas Generales Ordinarias No. 135 del año 2020 y No. 137 del año 2021. Lo anterior para efectos de la publicidad registral ante la Sección Mercantil del Registro Público y en observancia de la cláusula sexta reformada de la escritura constitutiva de CNFL S.A.

... La señora Irene Cañas Díaz informa que los miembros propuestos y los actuales pasaron por el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva de las empresas del ICE, el cual es formal aprobado por el Consejo Directivo y que se encuentra dentro de las buenas prácticas de la ODCE... Por lo anterior, se presenta a consideración de los Asambleístas la propuesta de nombramientos de los Administradores conforme a la reforma de la Cláusula Sexta de la Escritura Constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

Considerando que:

1. En Sesión No. 6355 del 04 de febrero del 2020, el Consejo Directivo del ICE, en el inciso A del artículo 2 del Capítulo 111 del acta firme de dicha sesión, aprobó el Procedimiento para la Selección de los miembros de Juntas Directivas de Empresas ICE, el cual fue comunicado a la CNFL mediante oficio 0012-055- 2020 de fecha 12 de febrero del 2020.

2. En Sesión No. 6468 del 17 de agosto del 2021, el Consejo Directivo del ICE, en el artículo 3 del Capítulo 11 del acta firme de dicha sesión, aprobó la Reforma al Procedimiento para la Selección de los miembros de Juntas Directivas de Empresas ICE, el cual fue comunicado a la CNFL mediante oficio 0012-607- 2021 de fecha 18 de agosto del 2021.

3. El Código de Comercio, en el artículo 155 inciso c) señala que son asambleas ordinarias las que se reúnan para: "c) En su caso, nombrar o revocar el nombramiento de administradores(...)".

4. La cláusula sexta de la escritura constitutiva de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., establece que el periodo de nombramiento de los administradores es de la siguiente forma: "La sociedad será administrada por un Consejo de Administración, compuesto de no menos de tres y no más de cinco miembros Propietarios, que serán Presidente, Secretario, Tesorero, Director primero y Director segundo. El número de miembros Propietarios lo determinará, de tiempo en tiempo, la Asamblea General de Accionistas; estos miembros serán elegidos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y durarán en sus funciones por el período de dos años pudiendo ser reelectos. (. ..) El nombramiento de los integrantes del Consejo de Administración se hará una parte cada año, entonces, por esta única vez, se hará el nombramiento de tres miembros por un año, manteniendo el periodo normal de nombramiento por dos años de los otros dos miembros, esto con el fin de lograr un nombramiento escalonado parcial,

5. Que la convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, fue publicada en dos diarios de mayor circulación nacional en los periódicos "La República" el martes 22 de marzo de 2022 y en el "Diario Extra", el día Martes 22 de marzo de 2022, para el cumplimiento de la cláusula sexta de la escritura constitutiva.

Puesto a votación en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, por mayoría de votos correspondiente al noventa y ocho punto cincuenta y nueve por ciento de las acciones (98,5996%) acuerda:

I. Nombrar por UN año, al señor Hugo Rayner García Villalobos, cédula de identidad número 1-1064-0372, mayor casado una vez, vecino de Barva de Heredia, con una Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información y una Maestría en Administración de Negocios, como miembro propietario para que ocupe el puesto de Presidente del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., desde el 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo de 2023. El señor García Villalobos sustituye a nivel registral, al señor Sergio Gerardo Mata Montero, cédula de identidad número 3- 0239-0265. Lo anterior para efectos registrales, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

II. Nombrar por UN año, al señor Héctor Mario Mora Porras, cédula de identidad número 1-0517-0107, mayor, casado una vez, vecino de La Guácima de Alajuela, con una Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas y un Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, como miembro propietario y Tesorero del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., desde el 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo de 2023. El señor Mora Porras sustituye a nivel registral, a la señora María de Lourdes Fernández Quesada, portadora de la cédula de identidad 1-0570-0987. Lo anterior, para efectos registrales, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

III. Nombrar por UN año, a la señora Ivonne Montero Vásquez, cédula de identidad 2- 0532-0350, mayor, divorciada una vez, vecina de San Pedro, Licenciada en Derecho y Notariado Público, con una Maestría en Derecho Empresarial- Derecho Tributario – Administración de Negocios (Énfasis en Finanzas) y Dirección de Proyectos Internacionales, como miembro propietario y Directora primera del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., desde el 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo de 2023. La señora Montero

Vásquez sustituye a nivel registral, al señor Hugo Rayner García Villalobos, cédula de identidad número 1-1064- 0372, quien fue nombrado Presidente. Lo anterior, para efectos registrales, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

IV. Nombrar por Dos años a la señora Cindy Torres Quirós, cédula de identidad 1-1063- 0473, mayor, casada una vez, vecina de Curridabat, con un Doctorado Académico en Ingeniería, una Maestría en Ingeniería Química con énfasis en Procesamiento de Materiales de la UCR y una Licenciatura en Ingeniería Química, como miembro propietario y Secretaria del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A., desde el 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo de 2024. La señora Torres Quirós sustituye a nivel registral, al señor Mario Enrique Rímolo Gambassi, portador de la cédula de identidad 1-0394-0468. Lo anterior para efectos registrales, conforme a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social y el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma.

V. Nombrar por DOS años, al señor Jose Alberto Fonseca Araya, portador de la cédula de identidad 1-0783-0762, casado una vez, vecino de Moravia, Licenciado en Administración de Empresas, como miembro propietario y Director Segundo desde el 31 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo de 2024. Lo anterior para efectos registrales, conforme a la terna enviada por la Confederación Costarricense de Trabajadores Democráticos, a la reforma de la cláusula sexta de la Escritura Social según el Procedimiento de Selección de Miembros de Junta Directiva del ICE y su reforma, así como el artículo 19 de la Ley 4197.

VI. Para efectos registrales, se indica la no reelección de la señora Alba Marisol Gómez Valle, portadora de la cédula 8-0075-0803, quien en su oportunidad fue sustituida por el señor Jose Alberto Fonseca Araya, portador de la cédula 1-0783-0762, quién fue nombrado como Director segundo en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas No. 133 del 01 de junio de 2020, por un periodo de dos años, que rigen del 01 de junio del 2020 hasta el 01 de junio de 2022, cargo que se encuentra vigente y debidamente inscrito en el Registro Público, Sección Mercantil, quedando autorizado el Gerente General para solicitar la eliminación de la señora Gómez Valle en dicha Sección, en la protocolización del acuerdo.

VII. Para efectos registrales, asimismo se aclara que todos los demás cargos que se encuentran vencidos a la fecha en el Registro Público, no son renovados por esta Asamblea.

VIII. Ratificar todo lo actuado por los Administradores aquí nombrados, desde sus periodos de nombramiento en las Asambleas General Ordinaria de Accionistas No. 135 y No. 137 a la fecha..." Consideré que, para efectos registrales, se indica la no reelección de la señora Gómez Valle, quien fuera la representa de las personas trabajadoras de la CNFL y en su oportunidad, había sido sustituida por el señor Jose Alberto Fonseca Araya, quién fue nombrado como Director, inscrito -según el Registro Nacional- el 05 de octubre de 2020 con vigencia inicio 1° de junio de 2020 y vencimiento 1° de junio de 2022.

D.5) En el acta de la Asamblea General Virtual Extraordinaria de Accionistas No. 138, celebrada el 31 de marzo de 2022, se indica que la representación del ICE se encuentra debidamente facultada para participar en las deliberaciones, proposiciones y votaciones que se requieran para los nombramientos escalonados, según consta en la certificación extendida por la Secretaría del Consejo Directivo ICE de fecha 30 de julio de 2021 y que en este acto presenta. Dicha Certificación¹ es la misma que se cita en el acta de la Asamblea General Virtual Extraordinaria de Accionistas No. 137, celebrada el 22 de setiembre de 2021 y es la que se encuentra en los expedientes de las dos Asambleas de Accionistas, No. 137 y No. 138.

D.6) Al 26 de abril de 2022, no se determinó que aparezca inscrito en el Registro Nacional la designación de los miembros del Consejo de Administración de la CNFL en los términos que se acordara en la Asamblea General Virtual Extraordinaria de accionistas No. 137, celebrada el 22 de setiembre de 2021. Cabe indicar, que los miembros del Consejo citados en dicha Asamblea de Accionistas han ejercido funciones como directores de ese órgano colegiado, desde la fecha de su nombramiento y uno de ellos funge como Presidente.

D.7) Los miembros del Consejo de Administración de la CNFL que aparecían inscritos (cuyo nombramiento en algunos casos ya venció) a nivel Registro Público antes del 31 de marzo de 2022 son los siguientes:...

D.8) Mediante correo electrónico del 27 de abril de 2022 se solicitó a la Secretaría del Consejo Directivo del ICE lo siguiente:

1. "Acuerdo del Consejo Directivo del ICE, a partir de la presentación por parte de la Presidencia Ejecutiva, con la recomendación de los candidatos de la nómina a miembros del Consejo de Administración de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL) para los cargos de Presidente, Director 01, Secretario y Tesorero para ejerzan los cargos como miembros de dicho Consejo de Administración con vigencia a partir del 31-03-2022. O bien, acuerdo del Consejo Directivo del ICE donde la Presidencia Ejecutiva le recomiende a dicho Órgano Colegiado, los miembros actuales del Consejo de Administración de la CNFL para que continúen ejerciendo los cargos como miembros de dicho Consejo de Administración con vigencia a partir del 31-03-2022, ya sea en el mismo cargo que venían ostentando antes de esa fecha u otro diferente."

2. Acuerdo del Consejo Directivo del ICE, a partir de la presentación por parte de la Presidencia Ejecutiva, con la recomendación de la persona candidata a ejercer el cargo de Director del Consejo de Administración CNFL como representante de las personas trabajadoras de la CNFL para que ejerza dicho cargo con vigencia a partir del 31-03- 2022.

3. Autorización del poder, por parte del Consejo Directivo del ICE, a la persona designada para convocar y concurrir, llevando la representación del ICE a la Asamblea de Accionistas de la CNFL, a fin de participar en la Asamblea donde se sometió la propuesta de nombramiento a miembros del Consejo de Administración de la CNFL para los cargos de Presidente, Director 01, Secretario y Tesorero, así como del Director 02 representante de las personas trabajadoras de la CNFL para que ejerzan los cargos con vigencia a partir del 31-03-2022."

A la fecha, no se ha determinado por parte de la Auditoría Interna de la CNFL la existencia de tales acuerdos.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en la situación determinada en este oficio y a la normativa aplicable, se previene al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad:

(gestión del riesgo)

Asegurarse que el Instituto Costarricense de Electricidad, en su calidad de accionista mayoritario de la CNFL, observe el ordenamiento jurídico vinculante para la CNFL para el proceso de inscripción de los miembros del Consejo de Administración y su eventual reelección. Asimismo, que los acuerdos que se tomen para dicha inscripción se encuentren libre de errores.

2. Servicio Preventivo de Advertencia asociado otorgamiento de permisos y licencias.

Nota 1001-0346-2022 enviada el 18 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo de Administración

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1 Ante consulta de realizada por esta Auditoría Interna a la Secretaría del Consejo de Administración, de agosto 20081 al 15 de julio de 2022 no se determina la aprobación por parte del Consejo de Administración de alguna regulación (política, reglamento u otra normativa) relacionada con permisos o licencias con o sin goce de salario; solamente se ha conocido y aprobado casos puntuales de trabajadores que han realizado la solicitud por medio de la Gerencia General.

D.2 En el sitio "Documentos vigentes" de la intranet de la CNFL, medio oficial dispuesto para que personal de la CNFL pueda acceder a ese tipo de documentación de la Administración, se registra el documento denominado "Directriz sobre permisos o licencias con o sin goce de salario de la CNF", cuyo propósito se indica regular la concesión de permisos y licencias a los trabajadores de la CNFL.

D.3 Mediante oficio 2001-1133-2018 del 21 de noviembre de 2018, la Gerencia General solicitó al Proceso Análisis Administrativo, la oficialización del documento "Directriz sobre permisos o licencias con o sin goce de salario de la CNFL" así como su publicación en la intranet. Indica además el oficio, que la Directriz fue elaborada por la Unidad de Talento Humano en coordinación con la Gerencia General. Esta, tiene fecha de emisión del 11 de diciembre de 2018, según se indica en su ítem No. 2 (Autoridad de emisión y vigencia), ítem que también evidencia la aprobación de la directriz por parte de la Gerencia General.

D.4 Se determinó que a un funcionario de la CNFL se le otorgó permisos sin goce de salario por los siguientes periodos: Julio 2014 a Mayo 2018, Mayo 2018 a Mayo 2019 y Mayo 2019 a Mayo 2022, según reporte RH02RE90 Listado de acciones por funcionario.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en las situaciones determinadas en este oficio y a la normativa aplicable, se previene al Consejo de Administración de la CNFL:

(gestión del riesgo)

F.1 Asegurarse que la CNFL cuente con las regulaciones, debidamente autorizadas mediante acto administrativo motivado y por la instancia competente, asociadas con permisos o licencias con o sin goce de salario.

(gestión del riesgo)

F.2 Asegurarse la existencia de mecanismos de control efectivos para que la Administración observe la regulación (permisos o licencias con o sin goce de salario) debidamente autorizada. En ambos casos, se documente debidamente el análisis realizado considerando, entre otros elementos, el interés público, efectos (calidad, tarifarios) en la prestación del servicio público de electricidad e interés empresarial.

4. Servicio preventivo de Advertencia asociado con el proceso de registro de candidatos jefe Unidad Proveeduría Empresarial

Nota 1001-0361-2022 enviada el 26 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

SITUACIÓN DETERMINADA

D.1 El 06 de julio de 2022, por medio del correo GrupoICEinforma@ice.go.cr, se emite un comunicado sobre el registro de candidatos para jefe de Unidad Proveeduría Empresarial. Al respecto, se indicó lo siguiente:

"...Requisitos indispensables:

Licenciatura en alguna de las siguientes carreras:

- *Administración Pública*
- *Administración de Negocios y los énfasis de Comercio Internacional, Finanzas o Gestión de Compras Públicas*
- *Derecho*
- *Ingeniería en Cadena de Suministros y Logística*
- *Contar con al menos cinco años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.*
- *Contar con al menos cuatro años de experiencia ejerciendo puestos de jefatura con supervisión del personal.*
- *Incorporación al colegio Profesional respectivo.*

Requisitos deseables

Por favor diríjase al sitio web www.cnfl.go.cr ...

Fecha cierre de recepción de documentos:

11 de julio, 2022..."

D.2 Ante consulta del profesional de auditoría encargado del estudio, en correo del 22 de julio de 2022 la jefatura del Área Dotación y Compensación comunicó lo siguiente:

"...para este caso es un "registro de candidatos", todo lo anterior se fundamentó en el artículo 2 y 114 de la Convención Colectiva de Trabajo vigente, en la que se hace referencia a la viabilidad jurídica para el nombramiento de jefaturas, por medio del ejercicio de la potestad discrecional que tiene el Gerente para tal efecto.

Se adjunta documento (Requisitos jefe de Unidad Proveeduría.doc), el cual contiene los requisitos deseables, indispensables.

Actualmente el "registro de candidatos" ya finalizó y nos encontramos precisamente en la etapa de selección, una vez revisada debemos de validarla con el Sr. Juan Manuel Casasola y tenemos previsto realizarlo el próximo martes 26 de julio, para continuar con el trámite correspondiente..."

D.3 Ante consulta del profesional de auditoría encargado del estudio, la jefatura del Área Dotación y Compensación en documento adjunto al correo del 22 de julio de 2022 retransmitió los requisitos del puesto para jefatura de Unidad Proveeduría Empresarial, y en lo que interesa indicó lo siguiente:

"...

2. Requisitos deseables

De acuerdo a las necesidades empresariales los requisitos deseables son:

Experiencia deseable

Experiencia de un mínimo de cuatro años en la ejecución de trámites y procedimientos para la contratación de bienes y servicios.

Experiencia de un mínimo de cuatro años en la dirección y coordinación de procedimientos de compras, que implique imposición de sanciones a proveedores que incumplan con la normativa relacionada, aprobación de carteles para la publicación respectiva, aprobación de refrendos de los procesos de contratación administrativa, así como aprobación de contratos y adjudicaciones de la ejecución contractual.

Capacitación deseable:

- Cursos de Formulación y control de la ejecución del presupuesto.
- Cursos de Administración de proyectos.
- Cursos de Alta Gerencia.
- Cursos en Inglés: Dominio intermedio en conversación, lectoescritura y comprensión del idioma inglés.
- Cursos en Liderazgo.
- Cursos en Internet, herramientas colaborativas de comunicación u otros relacionados.
- Cursos de Negociación y manejo de conflictos.
- Cursos de Planificación estratégica o planeamiento estratégico
- Cursos de Evaluación y gestión del riesgo.
- Cursos de contratación administrativa.
- Cursos o conocimiento en SICOP.
- Cursos o conocimiento en procesos de compra para el estado.
- Conocimiento en las modificaciones a la ley.
- Cursos o conocimientos de manejo de inventarios.

Conocimiento deseable en las siguientes leyes:

- Ley General de Control Interno.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley y Reglamento General de Contratación Administrativa.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.
- Ley N° 8660 Fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector de telecomunicaciones.
- Ley N° 9635 Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE.
- Reglamento para los procesos de contratación de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad.
- Ley N° 9986 General de Contratación Pública...

D.4 En el sitio "Documentos vigentes" de la intranet de la CNFL, medio oficial dispuesto para que personal de la CNFL pueda acceder a ese tipo de documentación de la Administración, no se determinó una regulación autorizada para conformar el registro de candidatos elegibles que se deriven de una comunicación pública y en la cual, participen personas interesadas (internos o externos de la CNFL).

Cabe indicar que sí se observó el documento "Reglamento para la realización de concursos internos para llenar plazas vacantes y mantener el registro de elegibles" de la CNFL con fecha 04 de abril de 2018.

ADVERTENCIA

Con base en lo indicado en las situaciones determinadas en este oficio y a la normativa aplicable, se previene al Gerente General de la CNFL:

(gestión del riesgo)

F.1 Asegurarse que la CNFL cuente con las regulaciones, debidamente autorizadas, para conformar el registro de candidatos elegibles que se deriven de una comunicación pública y en la cual, también participen personas interesadas externas a la CNFL.

(gestión del riesgo)

F.2 Asegurarse que los candidatos para jefatura de Unidad Proveeduría Empresarial cumplan con la idoneidad del perfil requerido del proveedor de compras públicas, según lo establecido en el ordenamiento jurídico, incluyendo la Ley General de Contratación Pública, Ley No.9986.

Tabla No. 5

No.	Servicio Preventivo de Advertencia	No. Oficio	Remitido a
1	Eventual reestructuración, reorganización y alineamiento organizacional de la CNFL. Referencia 1001-0807-2021	1001-0201-2022	Consejo de Administración
2	Inscripción en el Registro Público del nombramiento de miembros del Consejo de Administración	1001-0209-2022	Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad
3	Otorgamiento de permisos y licencias	1001-0346-2022	Consejo de Administración
4	Proceso de registro de candidatos jefe Unidad Proveeduría Empresarial	1001-0361-2022	Gerencia General

SERVICIOS DE ASESORÍA

No aplicó generar servicios de asesoría por parte de la Unidad sin vinculación con servicios de auditoría programados.

SEGUIMIENTO SERVICIOS PREVENTIVOS

Para determinar la valoración oportuna de los aspectos planteados en los servicios de asesoría incluidos en los oficios remitidos a la Administración, se efectuó el seguimiento de los siguientes documentos:

1. Servicio de asesoría relacionado con consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna.

Nota 1001-0332-2022 enviada el 07 de julio de 2022

DIRIGIDO: Consejo Administración

RESULTADOS OBTENIDOS

La asesoría señalada en el informe se encuentra en proceso de atención por parte de la Administración.

ASESORÍA

Le compete también al jerarca, según sus competencias, apoyar constantemente el Sistema de Control Interno (SCI) por medio de la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y para una efectiva rendición de cuentas así como de la pronta atención de las recomendaciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI y en concordancia con lo que se establece en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014), específicamente la que indica: "206 Seguimiento ... 02 La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento...".

La Auditoría Interna le remitió al Consejo de Administración el documento "*Consideraciones para la regulación orientada a implementar y dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la auditoría interna*" y que incluye una referencia de un modelo de gestión asociado. Esta Auditoría es del criterio que la regulación que promueva el Órgano Colegiado sobre la materia, en su calidad de jerarca de la CNFL, contribuirá en fomentar las acciones orientadas al ambiente de control y a fortalecer el cumplimiento efectivo y oportuno de la implementación de mejoras al SCI que se deriven de las recomendaciones que se emitan en los informes de auditoría interna. En ese sentido, se dio a conocer las siguientes consideraciones:

- 1.** Se sugiere incluir referencias del fundamento o marco legal y normativo, que responsabilice a la Administración, una vez remitido formalmente el informe de auditoría, de atender las recomendaciones emitidas en dicho documento, las cuales, a partir de ese momento, son disposiciones de cumplimiento obligatorio.
- 2.** Valorar establecer en la regulación que se establezca principios orientadores en concordancia con el marco jurídico y técnico, en la aplicación de los lineamientos observando los siguientes preceptos:

✓ **Presunción de legitimidad:** Se presume la certeza y veracidad de la información que se remite a la Auditoría Interna sobre las gestiones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas.

✓ **Eficacia y oportunidad:** Implementar de inmediato las acciones correctivas pertinentes, para subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría y que éstas logren los efectos esperados.

✓ **Ejecutoriedad:** Definir, coordinar y ejecutar las acciones administrativas que sean necesarias, para atender las recomendaciones, a efecto de subsanar las debilidades comunicadas en el informe de auditoría, dar continuidad a las acciones implementadas y velar para que no se presenten a futuro.

✓ **Transparencia:** Proporcionar la información relacionada con la implementación de las acciones correctivas en el cumplimiento de las recomendaciones, para garantizar su libre acceso y asegurar que ésta sea veraz, precisa y oportuna.

3. Valorar establecer que la regulación busca como objetivo fortalecer el sistema de control interno y regular el proceso de documentación, implementación y continuidad de las acciones correctivas así como de rendición de cuentas, relativos al cumplimiento de las recomendaciones de los informes que emite la Auditoría Interna, una vez que estas son comunicadas por la instancia decisoria responsable, sea el Jerarca (Consejo de Administración) o el Titular Subordinado y por tanto, adquieren la connotación de una mandato de ejecución.

4. En la regulación que se emita se requiere valorar, se establezcan elementos de control para la atención de las recomendaciones que contienen los informes que emite la Auditoría Interna, en especial las responsabilidades de las instancias de la Administración encargadas de la implementación de dichas recomendaciones.

5. Disponer de un glosario con definiciones.

6. Responsabilidad administrativa en la atención de las recomendaciones.

Valorar la conveniencia de incorporar un apartado sobre sanciones por incumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna. Resulta conveniente se incorpore en la regulación una referencia que establezca el marco de responsabilidad administrativa que asume el funcionario responsable de la dependencia encargada de la implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, en los casos que de forma injustificada no cumpla con tomar las acciones correspondientes para implementar las recomendaciones en los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley General de Control Interno

Igualmente, se hace necesario señalar lo correspondiente al gestor que se designe para coordinar, supervisar y documentar todas las acciones que resultan pertinentes, para la implementación de las recomendaciones.

7. Atención en el cumplimiento de las recomendaciones.

7.1 Es deber de la instancia Administrativa ejecutora responsable de la implementación de las recomendaciones, de conformar el expediente de cumplimiento y seguimiento para la atención de las recomendaciones de auditoría.

7.2 Es responsabilidad del Titular Subordinado, destinatario de las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna, iniciar de manera inmediata las acciones correctivas necesarias

para solventar las debilidades detectadas en su gestión administrativa, financiera y operativa, en cuanto tenga conocimiento de ellas, en los términos en que se ha dispuesto en las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, al día siguiente de su notificación a las instancias involucradas.

Dichas acciones, no se podrán apartar de lo dispuesto en el Informe de la Auditoría Interna comunicado formalmente, según se contempló en los resultados del estudio y deben ser concluidas en el plazo y términos razonables comunicados a la Auditoría Interna.

7.3 Emitir una constancia a la Auditoría Interna, según lo dispuesto en el informe de auditoría y dentro del plazo establecido para la atención de las recomendaciones, que se llevaron a cabo las acciones correctivas y se subsanaron las debilidades comunicadas, de conformidad con la documentación que consta en el expediente de cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones.

7.4 La obligación del cumplimiento a una o varias recomendaciones, no se suspende por la interposición de recursos administrativos o judiciales contra el informe de auditoría, por lo que las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna producirán sus efectos. Lo anterior, de conformidad con el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, consagrado en los artículos 146 y 148 de la Ley General de la Administración Pública; salvo que la Auditoría Interna o la autoridad judicial competente haya dispuesto la suspensión del acto.

8. Sobre la ampliación de plazos.

8.1 Es responsabilidad de la instancia de la Administración ejecutora de implementar las recomendaciones de auditoría que le ha asignado el Jefe o Titular Subordinado, cumplir con las acciones necesarias para implementarlas en los plazos establecidos.

8.2 En casos excepcionales, cuando medien circunstancias que fundamentan en términos de razonabilidad, lógica y conveniencia, los motivos que imposibilitan a la instancia de la Administración ejecutora dar término a las acciones correctivas en el plazo establecido, ésta podrá solicitar una prórroga.

8.3 Valorar que en la solicitud de ampliación de plazo se cumplan, entre otros, los siguientes elementos:

a. La presentación de la solicitud se debe realizar formalmente por parte del titular subordinado de la instancia de la Administración ejecutora responsable de implementar la recomendación debidamente justificada, ante el titular subordinado superior inmediato para resolver lo que corresponda con copia a la Gerencia General.

En caso de que la instancia de la Administración ejecutora de implementar la recomendación sea la Gerencia General, deberá remitirse al Consejo de Administración dicha solicitud de prórroga de plazo para la resolución respectiva.

b. La solicitud de ampliación debe contener la relación fundamentada de hechos que impiden el cumplimiento de la recomendación en los plazos establecidos y deben ser comunicados a la Auditoría Interna en la respuesta formal del Informe de auditoría.

c. La solicitud de ampliación requiere se acompañe de las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados por el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de auditoría.

d. Se requiere señalar una propuesta de plazo para el cumplimiento definitivo de la recomendación.

e. Si la solicitud es para una ampliación parcial de plazo de la atención de la recomendación, se requiere adjuntar una constancia que detalle las acciones que fueron realizadas, con referencia a los documentos del expediente del cumplimiento y seguimiento de las recomendaciones, en los que están debidamente respaldadas dichas actuaciones. Un cronograma con el detalle de las acciones pendientes de realizar, el responsable de llevarlas a cabo y el nuevo plazo que se requiere para la ejecución de cada una de esas actividades.

8.4 Se valore rechazar las solicitudes de ampliación que no cumplan con los requisitos establecidos.

8.5 Si la resolución por parte del Jерarca o Titular subordinado, según le corresponda, es una aceptación de aumento del plazo, dicha resolución la deberá remitir formalmente a la Auditoría Interna previo al cumplimiento del plazo de atención de la recomendación originalmente establecido.

8.6 El Jерarca o Titular subordinado, según le corresponda, que resuelvan la ampliación del plazo deberán asegurarse la efectividad de las medidas de control temporal implementadas para tratar los riesgos no gestionados por el desplazamiento de los plazos establecidos para atender la recomendación de auditoría.

9. Establecer la gestión a seguir por parte de la Administración en caso de que la prórroga no se solicite a tiempo, una vez vencidos los plazos originalmente establecidos. En estos casos, debe observarse el marco legal vinculante para la CNFL con el fin de sentar las responsabilidades que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Al 5-07-2022 se determina que la implementación de algunas de las acciones establecidas en el cronograma para atender el servicio preventivo de asesoría en referencia, presentan un atraso con respecto a las fechas definidas en la versión ajustada que se anexa al oficio 2001-0227-2022 del 25-02-2022.

A manera de referencia, en el cronograma se establece la remisión del documento regulatorio al Proceso Análisis Administrativo el 22-03-2022, dicho envío se realizó el 14-06-2022 mediante la carta 2001-0663-2022, según correo electrónico remitido el 05-07-2022 por una funcionaria del Proceso Análisis Administrativo.

Un funcionario de la Gerencia General designado para atender consultas sobre el tema, en correo electrónico del 05-07-2022, indicó:

"...El atraso de algunos días obedece a la apretada Agenda que la Gerencia ha tenido por diversos temas estratégicos empresariales". Asimismo, manifestó que "...Las siguientes acciones del cronograma se estiman estar finalizadas en el mes de Agosto de 2022, según se le explicó al Consejo de Administración, en la sesión del Lunes 20 de junio 2022..."

2. Servicio preventivo de advertencia relacionado con Concursos de adquisición

Nota 1001-0333-2022 enviada el 07 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos advertencias señaladas en el informe se encuentran en mejora, por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados se mejoraron.

3. Servicio preventivo de advertencia asociado con la atención de peticiones que reciba la Administración de la CNFL de personas físicas o jurídicas en temas de alumbrado. Referencia 1001-0637-2020

Nota 1001-0336-2022 enviada el 12 de julio de 2022

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos advertencias señaladas en el informe se encuentran en mejora, por lo que las condiciones que dieron origen a la advertencia y riesgos comunicados se gestionaron en lo referente el caso específico

Tabla No. 6

UNIDAD AUDITORÍA ATENCIÓN DE DENUNCIAS, GOBERNANZA E INNOVACIÓN								
SEGUIMIENTO A SERVICIOS PREVENTIVOS VALIDADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022								
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Dependencia a la que se le eleva Resultado del Seguimiento	Nota del Seguimiento	Cantidad Validada	Estado		
						En mejora	En Proceso / Se mantiene	En deterioro
1001-0507-2021	02-09-2021	Consejo de Administración	Consejo de Administración	1001-0332-2022	1	0	1	0
1001-0539-2020	24-09-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0333-2022	2	2	0	0
1001-0637-2020	18-11-2020	Gerencia General	Gerencia General	1001-0336-2022	2	2	0	0
Total Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación					5	4	1	0

Fuente: Registro Especial Estadísticas Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, GPax 2022, Sistema Gestión Documental Auditoría

ATENCIÓN DE DENUNCIAS

1. 6.1.3 Estudio especial y/o atención de denuncias

Actividad: Denuncias recibidas. Alcance: Temas relacionados con las denuncias recibidas y estudios de investigación de hechos presuntamente irregulares.

OBJETIVO

Valorar las denuncias recibidas y las solicitudes de estudios especiales que resulten de esa apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

De acuerdo con los registros, se tienen contabilizadas hasta el primer semestre del 2022 (incluyendo aquellas en proceso de atención que corresponden a períodos anteriores), 78 denuncias de las cuales: 14 se encuentran en proceso de admisibilidad, se generaron 2 advertencias, 1 fue trasladada para ser atendida mediante estudio de control interno, 1 fue trasladada a un ente externo; se gestionaron 22 casos con la Administración que por sus características ameritaron sean tramitadas por esa instancia, 12 cumplieron con los requisitos iniciales, 19 requieren valoración de admisibilidad, 6 en proceso de investigación de hechos presuntamente irregulares y 1 denuncia penal en proceso.

Cabe indicar que durante el primer semestre del año se ha venido atendiendo un estudio de mercado para una eventual contratación de servicios debido a requerimientos técnicos de una investigación de hechos presuntamente irregulares.

GOBERNANZA DE LA AUDITORÍA INTERNA

1. ACTIVIDADES EJECUTADAS

7.1.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

- Se atendió la planificación de la aplicación de los procedimientos y herramientas establecidas para realizar la autoevaluación de la calidad de la auditoría interna del período 2021.
- Se aplicaron los procedimientos y herramientas establecidos para realizar la autoevaluación de la calidad 2021.
- Se analizaron y valoraron los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos establecidos y se documentó ejecución de cada una de las etapas del proceso de autoevaluación de la calidad 2021.
- Se comunicó al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0301-2022 del 24-06-2022, los resultados de la autoevaluación de la calidad. El Consejo de Administración conoció dichos resultados y plan de mejora en la Sesión No. 2598 del 18-07-2022.

2. ACTIVIDADES EN PROCESOS DE EJECUCIÓN

7.1.2. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

- Se brindó seguimiento al Plan de Mejoras derivadas de la evaluación de la calidad de la Auditoría Interna 2020-2021 que se ejecuta en el período 2022.
- Se obtuvo de las distintas dependencias de la Auditoría Interna las propuestas de ajustes a regulaciones de la Auditoría Interna, según el inventario de documentos identificados y asignados con prioridad para el año 2022. A la fecha de corte, las propuestas se encuentran en proceso la revisión de control de calidad, previo a su aprobación y divulgación final.

7.1.4 ADMINISTRACIÓN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2022

Durante el primer semestre del año 2022 se ha podido ejecutar el Plan de Capacitación Anual 2022; personal de la Auditoría Interna participó en 27 cursos con 36 asistencias de funcionarios de la Auditoría Interna, según les correspondió, 2 cursos se están recibiendo. Asimismo, se lograron recibir 6 actividades de formación a través de Webinars u otros con 8 asistencias de funcionarios de la Auditoría Interna. (Ver Anexo No. 1).

En cuanto al monto presupuestado para el desarrollo de actividades de capacitación, se ha ejecutado al 15-07-2022 un 63,66% con un monto de ₡5.118 miles (incluye compromisos) del presupuesto asignado al Objeto de Gasto No. 106 "Actividades de Capacitación".

Nota: La Auditoría Interna ha readecuado sus actividades para poder acogerse a la condición de trabajo mixta (modalidad presencial y de teletrabajo) incluyendo la forma de recibir los cursos de capacitación.

Cabe indicar que los cursos de capacitación se gestionaron en atención de lo establecido en el marco normativo aplicable para la Auditoría Interna de la CNFL, entre otros los siguientes: Ley General de Control Interno No. 8292 Artículos: 20, 21, 22 y 25; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República: 105 y 107; Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público, emitida por la Contraloría General de la República: 1.2; Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público: 2.2; Lineamientos Generales para el Análisis de Presuntos Hechos Irregulares" de la Contraloría General de la República y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A. 9, 18 y 22

7.1.5 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Durante el primer semestre del año 2022 se realizaron las siguientes tareas:

Ejecución del Presupuesto 2022

- Se han desarrollado labores de ejecución del presupuesto del año 2022 asociadas con la contratación de servicios de capacitación ofrecidas al público en general, gestión de pagos, así como modificación presupuestaria. Al 30 de junio de 2022, del presupuesto asignado para el período 2022 (COP 20.347.900,00) se ejecutó en un 45,11%. Las partidas y subpartidas presupuestarias del período 2022 han sido revisadas, ejecutadas y modificadas en atención a las necesidades de bienes y servicios de la Auditoría Interna.

En la tabla siguiente se muestra el detalle de los montos ejecutados por objeto de gasto y en la cual se visualiza el comportamiento de la ejecución presupuestaria porcentual por objeto de gasto.

Tabla No. 7
Estado Ejecución del Presupuesto de la Auditoría Interna
Al 30-06-2022

Objeto de Gasto	Monto formulado 2022	Monto formulado con Modificaciones	Presupuesto ejecutado	% Presupuesto ejecutado 2022
SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	0,00	29 000,00	25 512,00	87,97%
SERVICIOS DE GESTIÓN Y APOYO	3 996 000,00	5 446 000,00	0,00	0,00%
GASTOS DE VIAJE Y DE TRANSPORTE	150 000,00	150 000,00	0,00	0,00%
CAPACITACIÓN Y PROTOCOLO	8 039 960,00	8 039 960,00	4 754 219,29	59,13%
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	50 000,00	50 000,00	0,00	0,00%
SERVICIOS DIVERSOS	389 000,00	389 000,00	223 269,56	57,40%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	35 000,00	35 000,00	0,00	0,00%
REPUESTOS Y ACCESORIOS	70 000,00	70 000,00	0,00	0,00%
ÚTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS DIVERSO	1 773 040,00	1 773 040,00	17 482,30	0,99%
BIENES DURADEROS	4 365 900,00	4 365 900,00	4 158 000,00	95,24%
TOTAL	18 868 900,00	20 347 900,00	9 178 483,15	45,11%

Fuente: Sistema Contable Presupuestario 2022

Consideraciones adicionales:

- Se requirió realizar modificación presupuestaria para atender necesidades de servicios jurídicos.

Estudio Técnico de Necesidades de Recursos Financieros para el año 2023 y Comunicación de Resultados.

- En atención al documento "*Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República*", resolución R-DC-83-2018 de la Contraloría General de la República, la Auditoría Interna elaboró el estudio de necesidades de recursos financieros para la actividad de auditoría que se desarrollará en el año 2023. Los resultados de dicho estudio técnico se comunicaron al Consejo de Administración mediante oficio 1001-0253-2022 del 24-05-2022.

Lo anterior, para asegurar razonablemente que la actividad de auditoría interna cuente con el contenido presupuestario mínimo requerido para el cumplimiento de sus funciones y considerando que los recursos disponibles a nivel de la CNFL son limitados.

7.1.6 GESTIÓN DE INFORMES DE DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Informes al Consejo de Administración:

- Se remitió al Consejo de Administración, en oficio 1001-0116-2022 del 22-03-2022, el Informe Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2021 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2021.

El Consejo de Administración en la Sesión No. 2586 del 04-04-2022, acordó:

"...II. Instruir a la Gerencia General para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría.

III. Instruir a la Gerencia General presentar al Consejo de Administración informes de avance trimestral del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno.

IV. Instruir a la Gerencia General para que presente un informe relacionado con las observaciones que realiza el informe de labores de la Auditoría Interna del II semestre 2021, relacionado con los criterios utilizados en la atención de la decoración navideña y las acciones a implementar para su futuro financiamiento; los controles sobre la pérdida de sellos de medidores; y el análisis sobre el incremento del comportamiento de los hurtos de energía y la gestión integral de pérdidas de energía, el cual deberá presentarse ante el Consejo de Administración al 31 de mayo 2022..."

- Mediante oficio 1001-0085-2022 del 21-02-2022, se comunica al Consejo de Administración el documento Reporte anual del estado de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República al 31 de diciembre de 2021; lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 22, inciso g, de la Ley General de Control Interno, No 8292, en lo referente a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República y al punto 2.5.2 del documento "Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría", resolución R-DC-144-2015.

El Consejo de Administración en la sesión No. 2586 del 04-04-2022, acordó:

"...II. Instruir a la Gerencia General para que se establezcan y documenten las acciones adicionales que se requieran, con el fin de asegurarse que las situaciones comunicadas en el Informe de auditoría No. DFOE-AE-IF00012-2019 por parte de la Contraloría General de la República, no se reiteren a futuro..."

- En oficio 1001-0301-2022 del 24-06-2022, se comunicó al Consejo de Administración los Resultados Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2021 en cumplimiento de lo establecido en las directrices 13.4.2 Comunicación del informe de la evaluación de calidad y el 3.4.3 Plan de Mejora, contenidas en el documento "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público" vigente y emitido por la Contraloría General de la República (D-2-2008-CO-DFOE). El Consejo de Administración conoció dichos resultados y plan de mejora en la Sesión No. 2598 del 18-07-2022.
- En nota 1001-0290-2022 del 20 de junio de 2022, se informa al Consejo de Administración modificación al Plan de Trabajo Anual 2022 para incorporar el servicio de auditoría Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de las Tecnologías Operativas (TO)" en sustitución del servicio de auditoría Mantener Sistemas de Información (Sistemas Medulares), dado riesgos emergentes y otras consideraciones de estudios relacionados. El Consejo de Administración conoció dicho oficio en la Sesión No. 2598 del 18-07-2022.

Informes al Comité de Vigilancia

- En oficio 1001-0188-2022 del 06-04-2022 se remite al Comité de Vigilancia el Informe Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2021 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2021. El informe fue conocido por dicho Comité en la Sesión No. 04-2020 del 20-04-2022

Informes al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y Comité de Auditoría del ICE

En atención a la solicitud del Consejo de Administración de la CNFL, según el capítulo II, artículo 4º del acta de la Sesión Ordinaria No. 2477, del 03-07-2019, se remite al Consejo Directivo del ICE los siguientes documentos:

- En oficio 1001-0187-2022 del 06-04-2022 se remite al Consejo Directivo del ICE el Informe Labores de la Auditoría Interna del segundo semestre del 2021 el cual, contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2021. Dicho

documento fue conocido por ese Órgano Colegiado en el artículo 2 del Capítulo II de la Sesión No. 6523 del 17-05-2022.

7.1.8 ADMINISTRACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Con corte al primer semestre del 2022, los indicadores de gestión establecidos asociados con los servicios de Auditoría y actividades de gobernanza del Plan de Trabajo Anual 2022 se muestran seguidamente:

Tabla No. 7.1
Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2022

Nombre	Detalle
Cobertura del plan de trabajo anual	<p>Fórmula: Estudios realizados / Estudios programados Unidad: (%) Resultado: 35%</p> <p>De 31 (100%) servicios de auditoría programados para el año 2022, en el primer semestre se concluyeron 13 de los cuales, 11 (35%) se comunicaron a la Administración y 2 (7%) se encuentran en revisión por la jefatura. Asimismo, 8 (26%) se encuentran en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración, 7 (23%) en ejecución y 4 (13%) pendientes de iniciar.</p>
Recomendaciones orientadas a procesos de control	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de control / Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 52%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de valoración del riesgo	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de valoración del riesgo / Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 36%</p>
Recomendaciones orientadas a los procesos de dirección	<p>Fórmula: Recomendaciones sobre procesos de dirección/ Total de recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 12%</p>
Presupuesto de Auditoría Interna	<p>Fórmula: Presupuesto de la Auditoría Interna Ejecutado/ Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 45,11%</p>
Presupuesto de Capacitación	<p>Fórmula: Presupuesto de Capacitación de la Auditoría Interna / Presupuesto total de la Auditoría Interna Unidad: (%) Resultado: 63,66%</p>
Programa de capacitación de la Auditoría Interna	<p>Fórmula: Cantidad de cursos a los que se asistió/ Total de cursos programados Unidad: (%) Resultado: 70%</p>

Fuente: Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Por otra parte, con el fin de determinar el estado de las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna de los servicios de auditoría y servicios preventivos, se establecen los siguientes indicadores:

Tabla No. 7.2
Indicadores de Gestión del Plan de Trabajo Anual 2022

Seguimiento	
Nombre	Detalle
Servicios de auditoría: Recomendaciones de auditoría aplicadas	Fórmula: Recomendaciones aplicadas / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 58%
Servicios de auditoría: Seguimiento Recomendaciones en proceso	Fórmula: Recomendaciones en proceso / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 39%
Servicios de auditoría: Recomendaciones pendientes	Fórmula: Recomendaciones pendientes / Total recomendaciones emitidas Unidad: (%) Resultado: 3%
Servicios preventivos	Fórmula: Servicios preventivos emitidos con acciones Tomadas por la Administración / Total servicios preventivos emitidos Unidad: (%) Resultado: 100%

Nota: Los datos corresponden a los servicios preventivos emitidos en el primer semestre del año 2022 en los cuales, se recibió respuesta por parte de la Administración con acciones tomadas.

Fuente: Registro Especial Administrar Indicadores Gestión de la Auditoría Interna.

Área: 7.2 BRIDAR SERVICIOS DE APOYO

7.2.1 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Con la participación de personal profesional en tecnologías de información de la Auditoría Interna se realizaron las siguientes labores durante el primer semestre del 2022:

- Atención de las averías menores de sistema operativo, correo empresarial, aplicativos propios de la CNFL, software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras, impresoras, conexiones VPN y escritorios remotos de los equipos de la Auditoría Interna. Las que no se pudieron solventar, se tramitaron ante la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación.
- Administración de las cuentas de usuario definidas en el sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPax), inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, cambios de gerente sobre estudios asignados, etc.
- Atención de consultas referidas al uso general del Sistema GPax.
- Inclusión de "Tickets" en el Foro de la Empresa Infoware, para solicitar resolución de problemas de operación presentados en el GPax o solicitudes de nuevas funcionalidades.

- Brindar criterio técnico en tecnologías de información asociado con datos abiertos para apoyar servicio preventivo sobre el Nuevo modelo de gestión de compra pública: Nivel de preparación de la CNFL para su implementación.
- Brindar colaboración con el Oficial de la Seguridad de la Información y con la Unidad Gestión de Servicios de la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) para actualizar la consola del software antivirus como parte de los requerimientos para fortalecer la seguridad de información y política (GPO) en el Active Directory, que debía ser incluida a todos los equipos de CNFL.
- Gestión de administración de grupo de dominio de la Auditoría Interna, con el fin de tener actualizado los datos y cambios de contraseña para los funcionarios de la Auditoría que lo solicitan por alguna situación presentada.
- Atención de solicitudes relacionadas con la extracción de datos, directamente de las bases de datos de sistemas de información, como parte de la evidencia de los estudios de auditoría.
- Elaboración del documento relacionado a las necesidades de tecnológicas para el 2023.
- Colaboración con el profesional de Auditoría Interna encargado de elaborar el presupuesto para estimar los costos relacionados con la admiración de las licencias del "GPax", "ACL", "respaldo del GPax en ambiente CNFL", ISACA" y "AUDITOOLS", para el período del 2023.
- Configuración de los equipos de la Auditoría Interna asignado a los profesionales y herramientas requeridas y que no son averías, tales como actualización con "Windows Update", cambios en los planes de energía (apagado de monitor y discos), creación de archivos para correo "pst", entre otros.
- Inducción a jefaturas referidas al uso general del Sistema GPax e inclusión de datos (como nuevas actividades) en el mismo, programar estudios y seguimientos, entre otros.
- Coordinación sobre el traslado de los equipos de la Auditoría Interna (AI) ubicados en Edificio Cincuentenario a las oficinas de la AI en el tercer piso, esto por traslado temporal por reparaciones que se llevaron a cabo en las instalaciones física de la AI.

7.2.2 ESTUDIO SEMESTRAL CONCURSOS TRAMITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión No. 2148 celebrada el 12-02-2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1º del acta de la Sesión 2412, celebrada el 25-10-2016; se presenta el resumen de las contrataciones superiores a \$500.000, que fueron adjudicadas por la Gerencia General durante el período comprendido entre enero y junio del 2022.

Con base en la información a la que tuvo acceso esta Auditoría Interna y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración realizó gestiones asociadas con ese tipo de operaciones.

En ese sentido, se determinaron **dos** procedimientos de contratación, según se indica en la siguiente tabla:

Tabla No. 8.1
Resumen Cantidad de Concursos tramitados por Gerencia superiores a \$500.000
De Enero a Junio 2022

Mes	Cantidad de concursos	Monto	Monto
		(dólares)	(colones)
Enero ⁽¹⁾	1	1,10	-
Febrero-Mayo ⁽²⁾	-	-	-
Mayo ⁽³⁾	1	13,81	-
		60,33	-
		56,10	-

Fuente: Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR, Sistema SICOP

Notas:

(1) Segunda prórroga de contrato correspondiente a los meses de diciembre a mayo 2022 del concurso de adquisición 2018PP-000011-PROV Servicios de atención de llamadas, Oferta adjudicada el 28-01-2022 al Centro de integración y convergencia CETRICON S.A. por un valor unitario por llamada de \$1,10 equivalente a ₡710,56, según T.C 645,97 del 28-01-2022, modalidad según demanda, monto total estimado de ₡ 636.150.500,00. Orden de Servicios No. 164-2022 del 28-01-2022.

(2) No se determinó concursos tramitados por la Gerencia General durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia.

(3) Contratación bajo modalidad según demanda 2022PP-000034 Servicio de mano de obra para la atención de reportes de averías en la red de Alumbrado Público de los siguientes ítems: 1- Reparación de luminaria de alumbrado público en campo (cantidad estimada 1590 unidades) por un monto unitario de \$13,81.

2- Reemplazo de luminaria dañada por una luminaria nueva o reparada por CNFL (cantidad estimada 2400 unidades) por un monto de \$60,3.

3- Reemplazo de luminaria dañada por una luminaria nueva o reparada por CNFL con su brazo de sujeción (cantidad estimada 250 unidades) por un monto de \$56,10

La contratación se señaló de cuantía inestimable por un periodo de 5 años, para un monto límite de ₡ 650.000.000,00. Se realizó audiencia de descuento el 19-04-2022 y la empresa adjudicada mantuvo su precio original. Oferta adjudicada por la Gerencia General el 24-05-2021 a Montajes Eléctricos SPE; Orden de Servicio No. 957-2022 del 17-06-2022.

Cabe indicar que a nivel del Consejo de Administración y durante el primer semestre, se determinó una adjudicación de concurso para atender requerimientos de la Administración, presentados por la Gerencia General:

Tabla No. 8.2
Resumen Cantidad de Concursos tramitados por Consejo de Administración

Mes	Cantidad de concursos	Monto (dólares)	Monto (colones)
Enero-Mayo ⁽¹⁾	-	-	-
Junio ⁽²⁾	1	3.294.933,10	-

Fuente: Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema SICOP

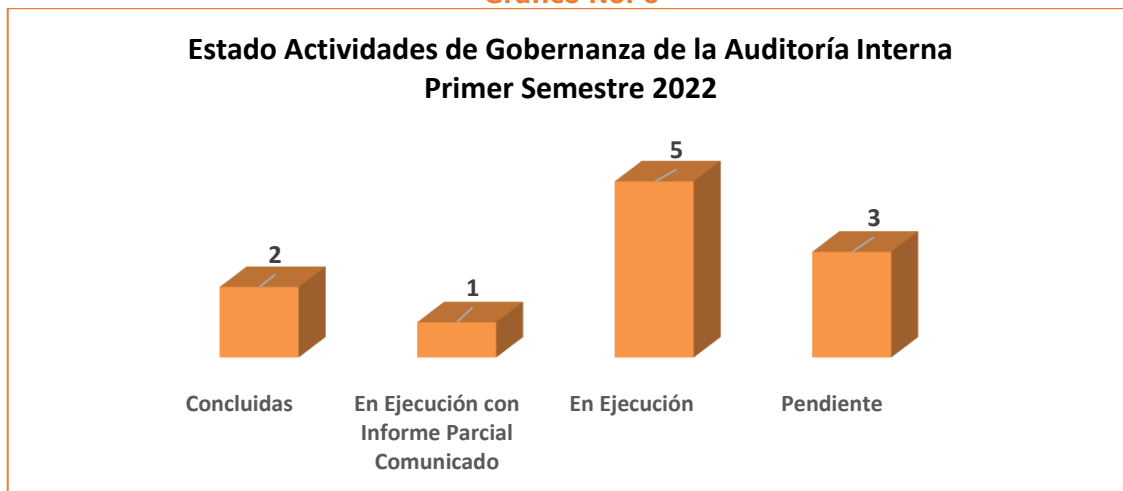
Notas:

(1) No se determinó concursos tramitados por el Consejo de Administración durante ese período y que corresponda a adjudicaciones realizadas por dicha instancia.

(2) Contrato Adicional del Concurso de adquisición 2021PP-000017. Adquisición de Sistemas de medición de energía eléctrica y potencia eléctrica, adjudicado con acuerdo del Consejo de Administración, según el capítulo III, artículo 2 del acta de la Sesión Ordinaria Virtual No. 2548, celebrada 13-06-2022. Se instruye a la Gerencia una vez en firme la adjudicación, logrando una disminución en la adjudicación de \$ 15.613,89, para un total de \$3.294.933,10.

En resumen, el estado de las actividades de Gobernanza de la Auditoría Interna se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico No. 6



CONSIDERACIONES

Sobre la ejecución de las labores desempeñadas por la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza en Innovación se comunica que a partir del 21-02-2022 rige la nueva reorganización de la Auditoría Interna que incluye la conformación de dicha Área con la integración parcial del anterior Área Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias e integral, del Área Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo.

En cuanto a las limitaciones de personal para la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza en Innovación, se requerirá presentar al Consejo de Administración una revisión y actualización del estudio técnico de necesidades de recursos humanos realizado en el año 2021 considerando resultados de dicha actividad por ocasión de la nueva reorganización de la Auditoría Interna.

3.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2022

SERVICIOS DE AUDITORÍA

Se programó en el Plan de Trabajo Anual 2022 la realización de 31 servicios de auditoría; debido a la reestructuración de la Auditoría Interna, la cual rige a partir del 21 de febrero del 2022, se realiza la distribución de dichos servicios acorde con los ámbitos de acción de las nuevas dependencias, según el detalle mostrado en la siguiente tabla:

Tabla No. 9
Servicios de Auditoría Programados en el año 2022

Descripción	Cantidad de estudios
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora ⁽¹⁾	12
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios ⁽²⁾	17
Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación ⁽³⁾	2
Total	31

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2022

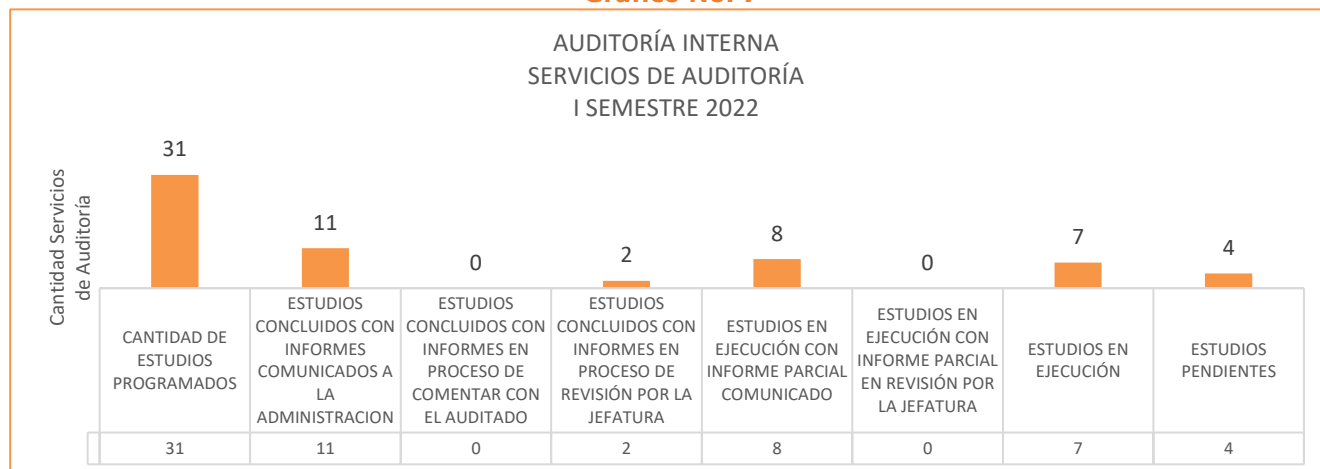
Notas:

- (1) Comprende servicios de auditoría programados de las Áreas anteriormente llamadas Auditoría Financiera y Auditoría de Estudios Especiales.
- (2) Comprende servicios de auditoría programados de las Áreas anteriormente llamadas Auditoría Operativa y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.
- (3) Comprende servicios de auditoría programados de las Áreas anteriormente llamadas Auditoría de Estudios Especiales y Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación.

Al respecto, de 31 (100%) **servicios de auditoría** programados para el año 2022, en el primer semestre se concluyeron 13 de los cuales, 11 (35%) se comunicaron a la Administración y 2 (7%) se encuentran en revisión por la jefatura. Asimismo, 8 (26%) se encuentran en ejecución con informe parcial comunicado a la Administración, 7 (23%) en ejecución y 4 (13%) pendientes de iniciar.

Cabe indicar que se comunicó a la Administración un servicio de auditoría adicional de carácter especial, el cual se generó del estudio de seguimiento a las recomendaciones (programado para el año 2022) relacionado con el informe 3.2.3 Gestión de obligaciones patronales.

Gráfico No. 7



Fuente: Registro Especial Seguimiento Estado Estudios- Auditoría Interna, GPax 2022

Nota: Se comunicó al Consejo de Administración modificación al Plan de Trabajo Anual 2022 mediante oficio 1001-0290-2022 del 20-06-2022.

En el primer semestre del 2022, se comunicaron a la Administración veintiséis informes asociados con los servicios de auditoría con indicación del proceso, alcance, referencia de la nota y la dirección, unidad, área y/o proceso de la Administración a la cual se dirigió; los principales aspectos evaluados y las recomendaciones giradas a los responsables de las actividades auditadas. De dichos informes veinte correspondían a servicios de auditoría del año 2022 y seis, son producto de los resultados de tres servicios de auditoría concluidos en el 2021 que por su naturaleza requerían se realizara validación en el año 2022.

ASUNTOS RELEVANTES SOBRE PROCESOS DE DIRECCIÓN, PROCESOS DE CONTROL GESTIÓN DEL RIESGO, ASÍ COMO OTROS TEMAS DE IMPORTANCIA

En concordancia con la norma 2.6 contenida en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), la cual indica que: *"El Auditor Interno debe informar de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia"*; esta Auditoría Interna a través del examen de los estudios determinó que de los informes de auditoría comunicados en el primer semestre del 2022, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos:

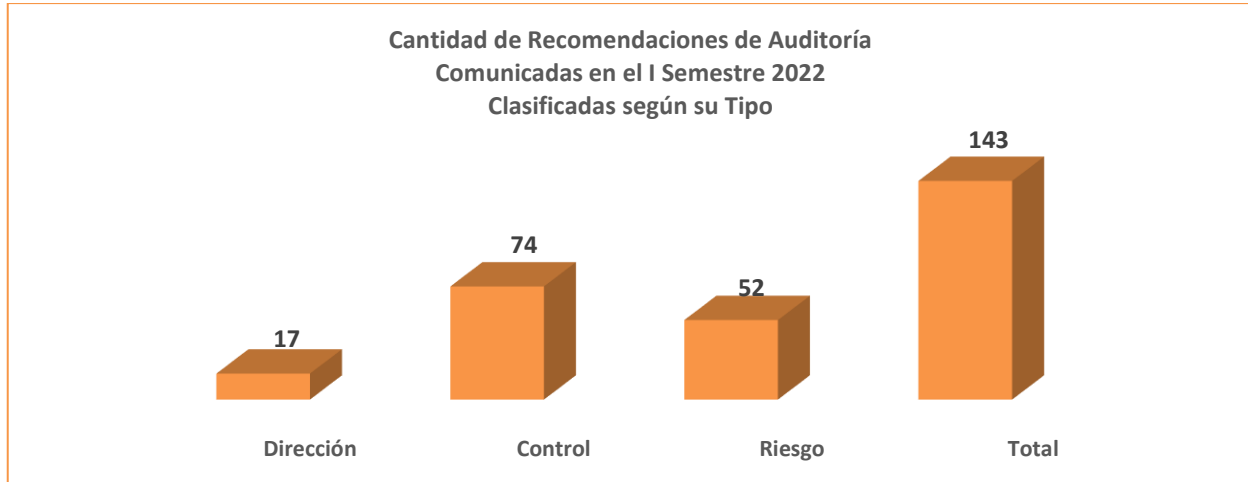
Tabla No. 10

Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna de servicios de auditoría del primer semestre 2022 clasificadas según su tipo

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control	Riesgo	
17	74	52	143

Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPax Auditoría Interna 2022

Gráfico No. 8



Fuente: Sistema Gestión Documental, Sistema GPAX Auditoría Interna

De conformidad con el resultado anterior, la mayor parte las recomendaciones de esta Auditoría Interna están dirigidas a Control Interno, lo que refleja que la CNFL requiere fortalecer su Sistema de Control Interno, en cumplimiento a la normativa, sanas prácticas y al logro de sus objetivos.

Elementos asociados con la gestión empresarial

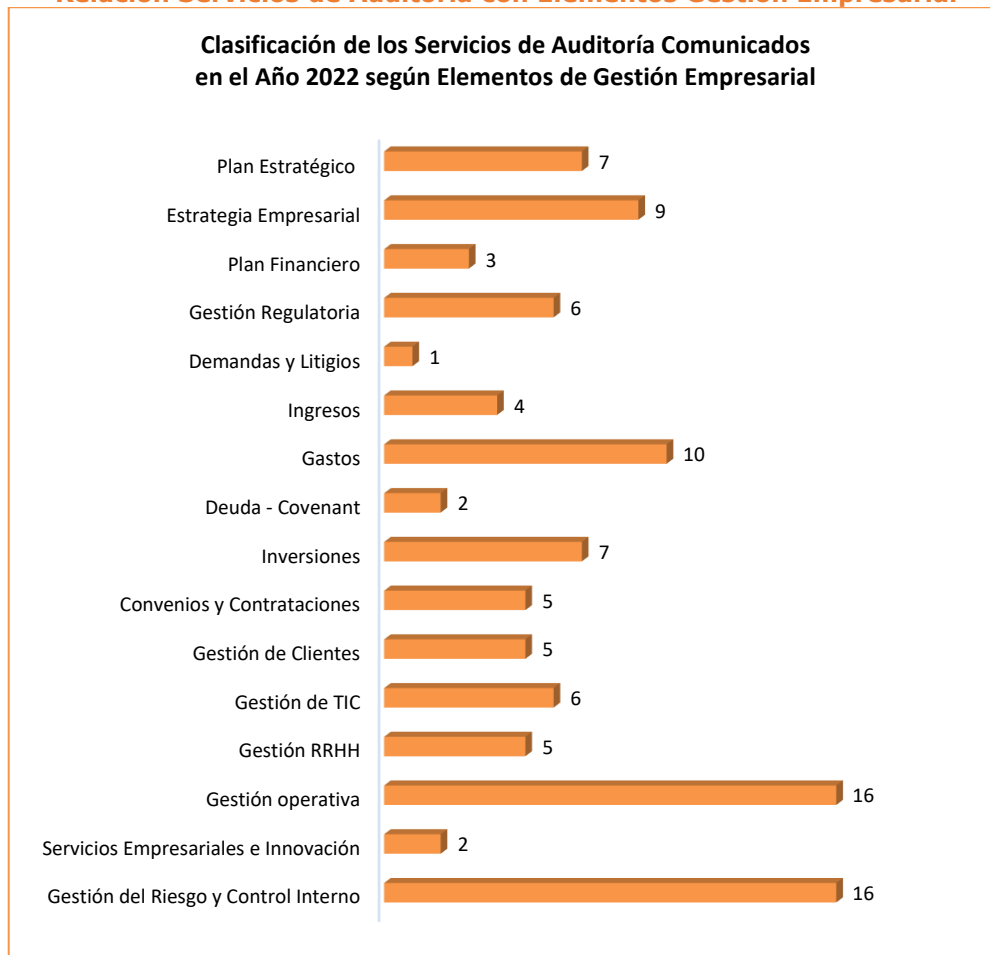
La gestión empresarial se puede entender como la ejecución de actividades de tipo estratégico, administrativo, operativo y de control en las cuales se emplean los recursos de la empresa para incrementar o mantener la efectividad, eficiencia y competitividad, entre otros aspectos. En ese sentido, se identifican los siguientes elementos asociados con dicha gestión empresarial:



Fuente: Elaboración propia, según criterios de Auditoría Interna y considerando los componentes del modelo de control COSO-ERM Gestión del Riesgo Empresarial— Integrando Estrategia y Desempeño

En el contexto de la citada gestión empresarial, se determinó que los servicios de auditoría comunicados a la Administración en el primer semestre del 2022 tienen una vinculación con aspectos comprendidos en los elementos de dicha gestión. En el gráfico siguiente se muestra la cantidad de servicios vinculados por tipo de elemento.

Gráfico No. 9
Relación Servicios de Auditoría con Elementos Gestión Empresarial



Fuente: Registro especial estadísticas integral Auditoría Interna 2022

3.6 RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

RECOMENDACIONES EMITIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022

De los veintiocho servicios de auditoría con informes comunicados a la Administración en el primer semestre del 2022, se emitieron ciento cuarenta y tres recomendaciones, que fueron comunicadas a las dependencias responsables de implementarlas, con el propósito de contribuir a que la Administración tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y los procesos de dirección, minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas, y coadyuvar en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos empresariales.

PROGRAMACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

De la programación anual de los **55** estudios de estudios de seguimiento realizados, se concluyeron **22** que representa un 40% del total programado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 11

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS 2022			
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	PROGRAMACIÓN ANUAL	CONCLUIDOS I SEMESTRE	
		CANTIDAD	PORCENTAJE
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	19	9	47%
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	28	13	46%
Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación ⁽¹⁾	8	3	38%
TOTAL	55	25	45%

Fuente: Plan de Trabajo Anual 2022, Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX

Nota: (1) Siete estudios de seguimiento a recomendaciones emitidas por servicios de auditoría se programaron para el segundo semestre del 2022, dada sus características.

De un total de 60 recomendaciones en proceso y pendientes de atender por parte de los titulares subordinados responsables, correspondientes a los estudios de seguimiento realizados en el primer semestre del 2022, se determinó que 34 (57%) han sido aplicadas, 24 (40%) se encuentran en proceso y 2 (3 %) están pendientes a la fecha de los informes comunicados, tal como se detalla a continuación:

Tabla No. 12

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022							
DEPENDENCIA DE AUDITORÍA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora	28	17	61%	11	39%	0	0%
Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios	27	13	48%	12	44%	2	7%
Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación	5	4	80%	1	20%	0	0%
TOTAL	60	34	57%	24	40%	2	3%

Fuente: Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPAX 2022

De veinticuatro recomendaciones en proceso, se debió trasladar a la Gerencia General diez debido a que el plazo establecido para su atención venció por parte de la Dirección encargada.

El proceso de seguimiento de las recomendaciones resultantes de los servicios de auditoría ejecutados fortalece la atención de éstas por parte de la Administración, documenta el cumplimiento de la norma 2.11 Seguimiento de acciones sobre resultados de las NEAISP y atiende la solicitud del Consejo de

Administración, referida a que en los informes de labores semestrales se informe sobre la puesta en práctica de esas recomendaciones.

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

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

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

3.9 LIMITACIONES Y DESAFÍOS

La principal limitación y desafío presentado para la ejecución del Plan de Trabajo Anual 2022 fue la cantidad de casos que en el período han ingresado por el medio del canal de denuncias de la Auditoría Interna y que al corte del Informe se tienen contabilizados 78 para su atención.

Por otra parte, sobre la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Auditoría Interna y la situación comunicada por esta Auditoría Interna al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-0548-2019 del 04-10-2019 y a los acuerdos tomados por dicho órgano colegiado sobre el tema se hizo necesario presentar en noviembre del 2021 a dicho órgano colegiado solicitud para realizar la reestructuración de la Auditoría Interna y modificación al Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROFAI); a partir de esta se revisarán la actualización de los resultados del estudio técnico de necesidades de recursos humanos para la Auditoría Interna concluido en el año 2021 con el fin de presentar en el año 2022 los requerimientos correspondientes.

Cabe indicar que, para tales fines, se atenderá lo establecido en los "*Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República*", resolución R-DC-83-2018 publicada en el Diario Oficial La Gaceta, Alcance No. 143 del 13-08-2018 que indica:

"...

6.1.2 Responsabilidades por la dotación de recursos a la Auditoría Interna
En la gestión de la dotación de recursos para la Auditoría Interna dentro de una institución, competen diversas responsabilidades a las instancias con injerencia en el proceso, a saber:

a) La Auditoría Interna – Le corresponde formular técnicamente y comunicar al jerarca el requerimiento de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las competencias de la actividad de auditoría interna, así como dar seguimiento al trámite y los resultados de la solicitud, a fin de emprender cualesquiera medidas que sean procedentes en las circunstancias conforme a estas directrices y a las demás regulaciones del ordenamiento que sean aplicables...

b) *El jerarca – Tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos a la Auditoría Interna. En consecuencia, debe analizar la solicitud y determinar la dotación que se hará. En el caso de que la dotación sea menor a la solicitada por la Auditoría Interna, debe justificarlo suficientemente. Asimismo, cuando corresponda, debe girar las instrucciones a las instancias institucionales pertinentes para que realicen, ante los terceros externos con injerencia sobre el particular, las gestiones y el seguimiento para que se obtengan los recursos necesarios para la Auditoría Interna.*

c) *Otros funcionarios e instancias de la administración activa – Los titulares subordinados y colaboradores que en razón de su cargo tengan participación en el proceso de obtención y gestión de los recursos de la Auditoría Interna, deberán observar las instrucciones del jerarca sobre el particular, así como asegurar que los recursos asignados a esa actividad se encuentren disponibles para su uso y no se desvíe su destino a fines o unidades diferentes. Todo lo anterior, con sujeción a lo estipulado por el ordenamiento jurídico.*

...

6.2.1 Estudio Técnico para solicitud de recursos

Corresponde a la Auditoría Interna determinar técnicamente sus necesidades de recursos, mediante un estudio que considere al menos su ámbito de acción, los riesgos asociados a los elementos de su universo de auditoría y el comportamiento histórico de los recursos institucionales y de la Auditoría Interna, así como el volumen de actividades que ésta ha desarrollado y pretende desarrollar. El estudio debe contener como resultado, la cantidad y las características de los recursos requeridos para el ejercicio de la actividad de auditoría interna, con la cobertura y el alcance debidos, así como una identificación de los riesgos que asume el jerarca si la dotación de recursos de la Auditoría Interna no es suficiente. El estudio deberá actualizarse cuando las circunstancias así lo determinen o el Auditor Interno lo considere pertinente.

...

6.2.10 Trámite de la solicitud por el jerarca

El jerarca debe analizar la solicitud de recursos que le plantea la Auditoría Interna, considerando el estudio técnico que la sustenta, así como el marco normativo, el presupuesto institucional y cualquier otro factor que se estime relevante...

No deberá supeditarse la decisión a otra instancia, a fin de proteger la independencia funcional y de criterio de la Auditoría Interna...”.

En ese sentido, la Auditoría Interna le corresponde realizar la actualización del estudio técnico de necesidades, observando para ello la independencia funcional y de criterio requerido; no se podrá trasladar esta labor a la Administración de la CNFL, de forma parcial o total, en cumplimiento de lo establecido en los citados lineamientos.

3.10 LOGROS RELEVANTES

Externos

- Se recibe autorización de la Contraloría General de la República de ajustes a la regulación de la organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de la CNFL; cambios realizados producto de la nueva reorganización.
- Se ha logrado coordinar con personeros de la Contraloría General de la República la ejecución de estudios con apoyo del Ente Contralor, según correspondió.
- Se mantiene el apoyo del Consejo de Administración para girar instrucciones a la Administración con el de brindar un traslado de conocimiento en términos de capacitación y/o sensibilización a los trabajadores de la CNFL, en relación con las funciones y competencias de la Auditoría Interna y las responsabilidades de los trabajadores; así como la importancia del cumplimiento de los plazos y responsables del plan de acción en la atención de las recomendaciones, conforme a la Ley de Control Interno y normativa atinente.

Internos

- A partir del 21 de febrero de 2022 se inicia la implementación de la nueva organización de la Auditoría Interna.
- De acuerdo con las características de los servicios de auditoría establecidos en el Plan de trabajo anual 2022, se mantiene el desarrollo de servicios bajo la modalidad mixta (presencial y teletrabajo) sin que se determinen afectaciones por esta forma de trabajar.
- Se mantiene el aprovechamiento de las tecnologías implementadas a nivel empresarial y en la Auditoría, para el desarrollo de los servicios de auditoría a través del Sistema de Gestión de Procesos de Auditoría (GPAX) que actualmente está bajo un esquema en la nube, lo cual facilita la labor de registro de información.
- Ejecución de un servicio de auditoría tomando como insumo resultados con analítica de datos.

4. CONCLUSIONES

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

1. Brindando los servicios de auditoría, de asesoría y preventivos de advertencia con un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno,

recomendando acciones correctivas que coadyuve con la Administración Activa para el mantenimiento de controles efectivos y su mejora continua.

2. Monitoreando el control de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones giradas en los informes de auditoría, para asegurar que las acciones establecidas por los titulares subordinados responsables hayan sido implementadas en forma eficiente, eficaz y dentro de los plazos definidos por éstos.
3. Planificando y gestionando oportunamente los recursos humanos, técnicos y de equipo necesarios para la ejecución de las labores del personal.
4. Informando al Consejo de Administración, al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.
5. Capacitando al personal, para que se actualicen profesionalmente, mejoren las habilidades, aptitudes, pericia y el debido cuidado profesional en sus responsabilidades.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Consejo de Administración:

- I.** Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna I Semestre de 2022.
- II.** Instruir a la Administración para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría
- III.** Instruir a la Administración presentar al Consejo de Administración informes de avance del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno.

ANEXO No. 1
CAPACITACIÓN RECIBIDA
PERÍODO 2022

Presupuesto de Capacitación Ejecutado Primer Semestre 2022

N°	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	MONTO (Colones)	Clasificación Tema	JUSTIFICACIÓN
1	Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4)	1	48	190 000,00	Especialización en su Área	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4) a realizarse del 06 de diciembre de 2021 al 29 de enero de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Sustitución F-080 del 3 diciembre 2021.
2	Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4)	1	48	190 000,00	Especialización en su Área	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 4) a realizarse del 06 de diciembre de 2021 al 29 de enero de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec. Sustitución F-080 del 3 diciembre 2021.
3	Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 4)	1	32	140 000,00	Legislación Nacional	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Interna en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 4) a realizarse del 17 de enero al 13 de marzo de 2022 (duración total 32 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
4	Auditoría Forense Módulo 1	2	30	200 000,00	Especialización en su Área	Participación de dos funcionarios asignados por la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en el curso virtual Auditoría Forense Módulo 1 a realizarse del 24 de enero al 21 de febrero de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
5	Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5)	1	48	190 000,00	Especialización en su Área	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Tecnologías Información y Comunicación en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5) a Realizarse del 07 de febrero de 2022 al 19 de marzo de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
6	Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5)	1	48	190 000,00	Especialización en su Área	Participación de un funcionario asignado de la Auditoría Financiera en el curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 5) a realizarse del 07 de febrero de 2022 al 19 de marzo de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.
7	Taller de Actualización de NIF	2	60	225 000,00	Normas Internacionales de Información Financiera	Participación de dos funcionarios del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Taller de Actualización de NIF a realizarse del 28 de febrero al 09 de mayo de 2022 (duración total 30 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica
8	Taller de Actualización de NIF	1	30	105 000,00	Normas Internacionales de Información Financiera	Participación de un funcionario de la Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Taller de Actualización de NIF a realizarse del 28 de febrero al 09 de mayo de 2022 (duración total 30 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
9	Programa de Especialización Tributaria	3	288	176 470,59	Legislación Nacional	Por la participación de tres personas funcionarias asignadas en el Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Programa de Especialización Tributaria a realizarse de marzo a junio 2022 (duración total 96 horas); capacitación ofrecida por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
10	Programa de Formación en Gestión por Competencias	1	16	108 000,00	Habilidades Blandas	Por la participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Interna en el Programa de Formación en Gestión por Competencias a realizarse del 09 de marzo al 30 de marzo de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Cámara de Industrias de Costa Rica.
11	Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 5)	1	20	100 000,00	Legislación Nacional	Por la participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 5) a realizarse del 14 de marzo al 10 de abril de 2022 (duración total 20 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP).
12	Auditoría Forense Módulo 2	2	30	200 000,00	Especialización en su Área	Por la participación de dos personas funcionarias asignadas en la Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Auditoría Forense Módulo 2 a realizarse del 28 de marzo al 02 de mayo de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
13	Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 6 y derecho de graduación)	2	96	440 000,00	Especialización en su Área	Por la participación de dos personas funcionarias asignadas en la Unidad Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Programa Técnico en Análisis de Datos (Módulo 6 y derecho de graduación) a realizarse del 28 de marzo de 2022 al 14 de mayo de 2022 (duración total 48 horas); capacitación ofrecida al público en general por Fundatec.

N°	Nombre del Curso	Cantidad de Funcionarios Participantes	Tiempo en Horas	MONTO (Colones)	Clasificación Tema	JUSTIFICACIÓN
14	XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	206 026,00	Especialización en su Área / Fraude y Corrupción	Por la participación de una funcionaria asignada en la Auditoría Interna en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
15	XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	215 995,00	Especialización en su Área / Fraude y Corrupción	Por la participación de una funcionaria asignada del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.
16	XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	215 995,00	Especialización en su Área / Fraude y Corrupción	Por la participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
17	XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022)	1	21	215 995,00	Especialización en su Área / Fraude y Corrupción	Por la participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Curso XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2022) a realizarse del 07 de abril de 2022 al 08 de abril de 2022 (duración total 21 horas); capacitación ofrecida al público en general por el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
18	Programa Excel Completo: Nivelación, Funciones Aplicadas, Herramientas Avanzadas y Análisis de Datos Vía Tablas Dinámicas	1	36	175 500,00	Paquetes Informaticos	Por la participación de una funcionaria asignada de la Auditoría Interna en el Programa Excel Completo: Nivelación, Funciones Aplicadas, Herramientas Avanzadas y Análisis de Datos Vía Tablas Dinámicas a realizarse del 20 de abril al 06 de julio de 2022 (duración total 36 horas); capacitación ofrecida al público en general por Cámara de Industrias de Costa Rica. Nota: se concedió un descuento del 10% sobre el monto total sin incluir IVA.
19	Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 6)	1	32	140 000,00	Legislación Nacional	Por la participación de un funcionario asignado en el Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 6) a realizarse del 18 de abril al 12 de junio de 2022 (duración total 32 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP).
20	Auditoría Forense Módulo 3	2	30	200 000,00	Especialización en su Área	Participación de dos funcionarios asignados de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación, del curso Auditoría Forense Módulo 3 a realizarse del 23 de mayo al 20 de junio de 2022 (duración total 15 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
21	Certificado Internacional de Experto Anti-Fraude (CIEAF) + Examen	1	4,5	248 688,75	Fraude y Corrupción	Participación de un funcionario asignado de Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios en el curso Certificado Internacional de Experto Anti-Fraude (CIEAF) + Examen a realizarse de manera asincrónica previa coordinación con la jefatura (duración total 4,5 horas). Monto en dolares \$375 tipo de cambio aplicado según proforma y correo del proveedor 29-03-2022: € 663,17
22	Seminario Relación de hechos de un delito: Requisitos formales ante el Ministerio Público	1	9	202 794,00	Especialización en su Área	Participación de un funcionario de la Auditoría Interna en el seminario Relación de hechos de un delito: Requisitos formales ante el Ministerio Público a realizarse el 25 de mayo de 2022 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita.Monto en dólares \$300 tipo de cambio segun indicado en proforma se mantiene con fecha del 19-05-2022 por €675,98
23	Seminario Relación de hechos de un delito: Requisitos formales ante el Ministerio Público	1	9	202 794,00	Especialización en su Área	Participación de un funcionario asignado de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación seminario Relación de hechos de un delito-Requisitos formales ante el Ministerio Público a realizarse el 25 de mayo de 2022 (duración total 9 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita. Monto en dólares \$300 tipo de cambio segun indicado en proforma se mantiene con fecha del 19-05-2022 por €675,98
24	Congreso Latinoamericano de Prevención de Fraude Organizacional	1	18	132 484,95	Fraude y Corrupción	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el Congreso Latinoamericano de Prevención de Fraude Organizacional a realizarse de manera asincrónica previa coordinación con la jefatura (duración total 18 horas); capacitación ofrecida al público en general por Capacita
25	Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 7)	1	28	130 000,00	Legislación Nacional	Participación de un funcionario asignado del Área Auditoría Técnica Proceso Realización y Gestión de Servicios en el Programa Especializado en Contratación Administrativa para la Gestión Pública (Módulo 7) a realizarse del 13 de junio al 07 de agosto de 2022 (duración total 28 horas); capacitación ofrecida al público en general por Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP)
26	Contratación Administrativa	1	16	77 450,98	Legislación Nacional	Por la participación de una funcionaria asignada del Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora en el Curso Contratación Administrativa a realizarse del 07 al 18 de julio de 2022 (duración total 16 horas); capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Privados de Costa Rica
27	Auditoría Forense Módulo 4	3	45	300 000,00	Especialización en su Área	Por la participación de tres personas funcionarias asignadas de la Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación en el Curso Auditoría Forense Módulo 4 a realizarse del 18 de julio al 15 de agosto de 2022 (duración total 15 horas);capacitación ofrecida al público en general por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

1105,5

TOTAL DE PRESUPUESTO EJECUTADO A JULIO 2022

€5 118 194,27

Fuente: Registro especial Cursos de capacitación Auditoría Interna, 2022

Otras Actividades de Capacitación
Charlas de Formación para la Personal de la Auditoría Interna Recibidas
Período 2022

MES	TEMA	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	CLASIFICACIÓN	PRESENTADO POR
F E B	Webinar Gratuito: Prevención y Detección de Fraude: Líneas éticas como un factor disuasivo e investigativo	1	Fraude y Corrupción	Capacita (e-Learning)
M A R	GBM Bootcamp Microsoft Security 2022	1	Especialización en su Área	GBM
A B R	Webinar Gratuito: Agilidad aplicada en la Auditoría Interna	1	Especialización en su Área	Capacita (e-Learning)
M A Y	Técnicas para comparecer en la Asamblea Legislativa	1	Otros	Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
	Auditoría Interna 2023, expectativas de la profesión	3	Otros	Instituto de Auditores Internos de Costa Rica
J U N	MS Excel Nivel 1	1	Paquetes Informáticos	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A.

Fuente: Registro especial de la Auditoría Interna Capacitación, 2022

ANEXO No. 2

ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el alineamiento estratégico con la estrategia de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y metas.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados, así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia, así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador, aplicación efectiva y eficiente de los recursos tarifarios otorgados (ejecución de inversiones, gastos, partidas amortizables -licencias y software-, seguros, canon).
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales donde tiene participación la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios, así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.

- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados, así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa, así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.
- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales, así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente de la persona trabajadora. Incluye contratación, condiciones salariales y de perfil del puesto, formación, derechos laborales, seguridad y salud ocupacional, evaluación del desempeño, entre otros.
- **Gestión Operativa:** Comprende acciones orientadas a la ejecución de los procesos internos y administración de los recursos involucrados, así como a las mejoras de los procesos con el fin de aumentar su capacidad de alcanzar los objetivos y metas operativas.
- **Gestión de Servicios Empresariales e Innovación:** Incluye la gestión realizada por los procesos de la empresa asociada con la prestación de los servicios, indicadores técnicos así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos, así como elementos y actividades de control interno, de conformidad con normativa técnica y legal vinculante asociada.

ANEXO No. 3
RESUMEN ESTADO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2022

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos

1	3.1.1	Obras en construcción	En Ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
2	3.2.1	Ventas de energía	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
3	3.3.1	Remuneraciones	Pendiente	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
4	3.4.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
5	3.4.2	Seguimiento a la hoja de ruta financiera de la CNFL	En Ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
6	3.4.3	Gestión tarifaria	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
7	6.1.1	Seguimiento estrategia empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
8	6.1.2	Aplicación del Pliego Tarifario	Pendiente	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
9	6.1.4	Gestión de teletrabajo	En Ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
10	6.1.5	Contratación de bienes y servicios	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
11	6.1.6	Declaraciones juradas de bienes	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
12	6.1.7	Gestión del desempeño del Recurso Humano	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
----	-----------------------------	--------------------	---------------	--------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos

1	3.4.4	Servicios preventivos y estudios especiales	En Ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
	6.2.1	Servicios preventivos	No ha aplicado	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
2	3.4.5	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos	Pendiente	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
3	3.4.6	Seguimiento a los servicios de auditoría	En Ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora
	6.2.2	Seguimiento a los servicios de auditoría	En Ejecución	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
----	-----------------------------	--------------------	---------------	--------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos

13	4.1.1	Proyectos empresariales	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
14	4.2.1	Mantenimiento a plantas de generación de electricidad	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
15	4.3.1	Construcción del sistema de distribución	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
16	4.3.2	Mantenimiento a subestaciones	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
17	4.3.3	Alumbrado público	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
18	4.4.1	Brindar servicio al cliente	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos				
19	4.4.2	Brindar servicio al cliente	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
20	4.4.3	Ejecutar solicitudes de servicio	Concluido En revisión por parte Jefatura	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
21	4.5.1	Administración de inventarios	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
22	4.5.2	Gestionar la infraestructura	Concluido En revisión por parte Jefatura	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
23	4.6.1	Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
24	4.6.2	Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023 (técnico)	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
25	5.1.1	Seguimiento Estrategia Empresarial 2019-2023	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
26	5.1.2	Operar Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones: venta de servicios no regulados	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
27	5.1.3	Implementar Gestión del Plan Redes Eléctricas Inteligentes (REI)	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
28	5.1.4	Operar Infraestructura: Seguridad Lógica (Ciberseguridad) de las Tecnologías Operativas	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
29	5.1.6	Contratación de Bienes y Servicios TIC y TO	Concluido	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos

4	4.7.1	Servicios preventivos y estudios especiales	No ha aplicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
	5.2.1	Servicios preventivos y estudios especiales	No ha aplicado	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
5	4.7.2	Seguimiento a los servicios de auditoría	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
	5.2.3	Seguimiento a los servicios de auditoría	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios
6	5.2.2	Seguimiento de recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre Tecnologías de Información	Pendiente	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios

1	7.1.5	Administración del Presupuesto de la Auditoría Interna	En Ejecución con Informe Parcial Comunicado	Unidad Auditoría Procesos Administrativos, Financieros y Técnicos
2	7.2.2	Estudio Semestral Concursos de Adquisición Tramitados por la Gerencia General	Concluido	Área Auditoría Procesos de Dirección, Gestión de Recursos y de Mejora

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
-----------	------------------------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------------

Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

30	5.1.5	Innovación: Análisis y gestión de datos para auditoría continua	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
31	6.1.3	Estudio especial y/o atención de denuncias	En Ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
3	7.1.1	Planificación Estratégica de la Auditoría Interna 2022-2024	Pendiente	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
4	7.1.2	Ejecución y Seguimiento Plan de Mejoras derivadas de la Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2020	En Ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
5	7.1.3	Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Concluido	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
6	7.1.4	Administración Plan de Capacitación Anual 2022	En Ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
7	7.1.6	Gestión de Informes de desempeño de la Auditoría Interna	En Ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
8	7.1.7	Gestión sobre la atención de regulaciones emitidas por la Contraloría General de la República para las Auditorías Internas	Pendiente	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
9	7.1.8	Administración Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna	En Ejecución	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
10	7.1.9	Formulación Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna	Pendiente	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

N°	Referencia (número interno)	Nombre del Estudio	Estado Actual	Dependencia de Auditoría
----	-----------------------------	--------------------	---------------	--------------------------

Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación				
11	7.2.1	Soporte Técnico en Tecnologías de Información y Comunicación	En Ejecución	Área Auditoría Técnica Procesos de Realización y Gestión de Servicios / Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
1	6.2.1	Servicios preventivos	En Ejecución con Oficios Comunicados	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación
2	6.2.2	Seguimiento a los servicios de auditoría	Pendiente	Unidad Auditoría Atención de Denuncias, Gobernanza e Innovación

Fuente: Registro Especial "Plan Anual de trabajo Integrado 2022 Integral- PAI.xlsx", Sistema Gestión de Procesos de Auditoría (GPax), Auditoría Interna

ANEXO No. 4

**RESUMEN DEL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA
VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022 QUE SE COMUNICARON EN PROCESO Y
PENDIENTES DE APLICACIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN**

AUDITORÍA INTERNA

RESUMEN ESTADO RECOMENDACIONES VALIDADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022

Nota	Dependencia	Nota inicial	Dependencia Inicial	Proceso	Pendiente	Atendida
1001-0367-2022	Consejo de Administración	1001-0465-2021	Consejo de Administración	5	0	7
1001-0273-2022	Gerencia General	1001-0691-2020	Dirección Administración y Finanzas	0	0	1
1001-0328-2022	Gerencia General	1001-0376-2020	Dirección Administración y Finanzas	1	0	0
1001-0343-2022	Gerencia General	1001-0669-2020	Asesoría Jurídica Empresarial	2	0	1
1001-0280-2022	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución	1001-0341-2021	Unidad Desarrollo del Sistema de Distribución	0	0	1
1001-0357-2022	Gerencia General	1001-0360-2021	Dirección Comercialización	1	0	0
1001-0325-2022	Gerencia General	1001-0006-2021	Dirección Administración y Finanzas	2	0	5
1001-0258-2022	Unidad Logística	1001-0544-2018	Unidad Logística	0	0	1
1001-0362-2022	Dirección Comercialización	1001-0064-2020	Dirección Comercialización	0	0	1
1001-0120-2022	Gerencia General	1001-0125-2021	Gerencia General	1	0	0
1001-0113-2022	Gerencia General	1001-0073-2020	Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios	0	0	2
1001-0324-2022	Gerencia General	1001-0362-2021	Dirección Comercialización	1	0	3
1001-0121-2022	Gerencia General	1001-0126-2021	Dirección Comercialización	1	0	0
1001-0295-2022	Gerencia General	1001-0056-2020	Área Servicios Generales	1	0	0
1001-0186-2022	Gerencia General	1001-0047-2020	Dirección Comercialización	1	0	0
1001-0287-2022	Gerencia General	1001-0356-2021	Dirección Comercialización	3	1	3
1001-0119-2022	Gerencia General	1001-0112-2019	Unidad de Recuperación y Control de Pérdidas de la Energía	2	0	0
1001-0211-2022	Dirección Generación de la Energía	1001-0355-2021	Dirección Generación de la Energía	0	0	2
1001-0299-2022	Gerencia General	1001- 0135-2021	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	0	0	2
1001-0320-2022	Dirección Transformación y Gestión Tecnológica	1001-0341-2020	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	0	0	1
1001-0354-2022	Gerencia General	1001-0688-2021	Gerencia General	1	1	0
1001-0308-2022	Gerencia General	1001-0810-2021	Gerencia General	1	0	0
1001-0332-2022	Consejo Administración	1001-0507-2021	Consejo de Administración	1	0	0
1001-0333-2022	Gerencia General	1001-0539-2020	Gerencia General	0	0	2
1001-0336-2022	Gerencia General	1001-0637-2020	Gerencia General	0	0	2

Fuente: Registro Especial Seguimiento Recomendaciones 2022 – Auditoría Interna