



AUDITORÍA INTERNA

INFORME EJECUTIVO DE
LABORES I SEMESTRE

2018

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESULTADOS	4
3.1 AUDITORÍA FINANCIERA.....	6
3.2 AUDITORÍA OPERATIVA	33
3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	47
3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS	62
3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2018.....	72
3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	72
3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA.....	74
3.8 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR	74
3.9 LIMITACIONES	74
3.10 LOGROS RELEVANTES	75
3.11 OTRAS ACTIVIDADES.....	75
3.12 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	77
3.13 CAPACITACIÓN	77
3.14 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)	77
3.15 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO.....	77
3.16 ARCHIVO PERMANENTE	77
4. CONCLUSIONES	79
5. RECOMENDACIONES	80
ANEXO N°1	81
ANEXO N°2	85

RESUMEN EJECUTIVO

El documento se elabora con el propósito de informar sobre el avance de la gestión administrativa y operativa realizada por la Auditoría Interna durante el primer semestre del 2018, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo establecido para este período y conocido por el Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria 2439 del 05 de diciembre de 2017.

La emisión del informe semestral es una buena práctica, establecida en el inciso c) del artículo 18 Deberes específicos de la persona Auditora Interna del ROFAI¹, que representa un informe preliminar al requerido en el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno y en la norma 2.6 de las NEAISP².

Este documento hace referencia a los servicios de auditoría comunicados, en proceso de ejecución y de revisión del informe por cada tipo de auditoría que integra la estructura de este Órgano Asesor; las recomendaciones giradas en el primer semestre 2018 y los servicios de seguimiento de las recomendaciones pendientes de aplicación por parte de la Administración Activa al 30 de junio de 2018.

En el Plan Anual de Trabajo del 2018 se programaron 49 servicios de auditoría, de los cuales 13 se programaron para ejecutarlos en el primer semestre, no obstante, se iniciaron 14 más de esa programación, sumando un total de 27 estudios, de los cuales se comunicó a la Administración el resultado de uno (4%), 14 (52%) fueron ejecutados y los informes se encuentran en proceso de revisión y 12 (44%) están en proceso de ejecución.

En este período, se remitieron a la Administración Activa 13 informes correspondientes a estudios ejecutados en el período 2017 y cinco se encuentran en proceso de revisión del informe.

No se giraron recomendaciones producto del servicio de auditoría ejecutado y finalizado en este semestre, debido a que lo que se realizó fue una validación de la información brindada por la Administración a la Contraloría General de la República para la determinación del Índice de Gestión Institucional 2017 (IGI).

El resultado de los 70 estudios de seguimiento de las recomendaciones giradas al 30 de junio de 2018, determinó que se atendieron por la Administración 41 (59%) y 29 (41%) se encuentran pendientes de ejecutar.

Las 101 recomendaciones formuladas al 30 de junio a la Administración Activa, presentan el siguiente estado: 67 (66%) han sido cumplidas, 20 (20%) se encuentran en proceso y 14 (14%) están pendientes a la fecha de este informe.

Los logros relevantes de este semestre se resumen en: la participación de la Auditora Interna y las jefaturas de las áreas en el proceso Evaluación del Desempeño Institucional; el ingreso de una profesional en el Área Auditoría Financiera; la actualización del equipo de cómputo asignado al personal; la participación de la Auditoría Interna en el Programa de Inducción Institucional; la participación del personal en una capacitación sobre Auditoría Operativa organizada por la Auditoría Interna del ICE; y la participación en tres reuniones de la Auditora Interna con los titulares de las auditorías internas del ICE y Cable Visión.

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

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

Durante este semestre se: adjudicaron cinco contrataciones por un monto total de ₡1.789.3 millones de colones; se concluyó la Autoevaluación Interna de Calidad para el período 2017, quedando pendiente la presentación ante el Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia y al personal de la Auditoría Interna. El personal participó en cursos de capacitación y reuniones del SGI programadas que fortalecen el desarrollo profesional y la información interna.

Se ha ejecutado un 66% del Presupuesto asignado a esta Auditoría Interna, para el período 2018.

El Plan de Capacitación se ha cumplido en un 53% del total de cursos programados para el 2018, representado en un 45.25% del presupuesto para la actividad de capacitación.

La actualización del Archivo Permanente se mantiene en proceso y se brinda el soporte técnico sobre los equipos y software disponible en la Auditoría Interna.

1. OBJETIVOS

1.1 Informar al Consejo de Administración del cumplimiento de las competencias establecidas en el artículo 22 de la LGCI³, la norma 2.1 de las NEAISP y el inciso c. del artículo 18 del ROFAI.

1.2 Informar sobre el avance en el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del período 2018.

1.3 Detallar el estado de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna, la Auditoría Externa y otros entes de control externo; y el estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República al 30 de junio de 2018.

2. ALCANCE

Para la elaboración de este informe semestral se analizó la programación y ejecución de los estudios, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) en la nube y otras actividades relacionadas con el Plan Anual de Trabajo del 2018, como lo son: Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2017; el Presupuesto y su ejecución, así como el avance del Plan Anual de Capacitación al 30 de junio de 2018.

3. RESULTADOS

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

A continuación se resume el estado de los 27 estudios de auditoría que se iniciaron en el primer semestre, de los cuales: uno fue comunicado a la Contraloría General de la República, 14 se ejecutaron y los informes se encuentran en proceso de revisión y 12 se están ejecutando, con indicación del objetivo de los mismos, por cada tipo de auditoría.

³ Ley General de Control Interno 8292/2002

También, se cita de 13 informes comunicados en este semestre, producto de los resultados de estudios ejecutados en el 2017 y cinco de ese período que se encuentran en proceso de revisión del informe.

Asimismo, se informa de las recomendaciones en proceso y pendientes de períodos anteriores al 30 de junio de 2018; así como de las recomendaciones giradas en este semestre y de los estudios de seguimiento de recomendaciones pendientes al finalizar este semestre.

3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (Plan de Trabajo 2017)

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.6 Cuentas por cobrar - servicios no comerciales

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: activo corriente. Actividad: cuentas por cobrar servicios no comerciales. Alcance: Cuentas por cobrar a particulares; Daños a instalaciones eléctricas; Otras cuentas por cobrar.

Nota 1001-0084 enviada el 07 de marzo de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro contable de las Cuentas por cobrar Servicios no comerciales y su conciliación con el respectivo auxiliar; la matriz de saldos para las cuentas N° 18151075 "Servicios liquidados a favor de la CNFL" y N° 1815253020 "Daños a instalaciones eléctricas", su antigüedad y recuperación; la gestión de cobro de los servicios liquidados a favor de la CNFL en las sucursales y su condición en el campo; el control de las áreas técnicas de la sucursal sobre los servicios liquidados a favor de la CNFL; la verificación en el campo de los casos presentados durante el estudio de auditoría de incidentes por "Daños a instalaciones eléctricas", su magnitud y la relación con los materiales utilizados; la documentación que respalda la gestión administrativa de los "Daños a instalaciones eléctricas"; la gestión realizada de la partida cuenta por cobrar servicios no comerciales para recuperar las cuentas 1815102601, 1815102602 y 1815102603 "Servicio eléctrico interés social", así como la emisión de las certificaciones de los costos para un litigio y si los materiales, planillas y gastos administrativos reportados corresponden a los que efectivamente fueron gastados.

Procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro" actualizado el 05-10-2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015); inciso 6.7 ÁREA AVERÍAS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN (Cuadrilla); 6.17 Área Averías del Sistema de Distribución (Oficial de Averías); 6.43 y 6.44 Área Mantenimiento del Sistema de Distribución o Área Ampliaciones del Sistema de Distribución (Encargado de Cuadrillas); 6.59 Área Averías del Sistema de Distribución (Profesional Administrativo 2); 6.63 y 6.64 Área Seguridad.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC N° 01 (Presentación de Estados Financieros). Las 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, 2.1 Ambiente de control, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso c), 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, 4.5.1 Supervisión constante, 5.1 Sistemas de información, 5.4 Gestión documental, 5.6.1 Confiabilidad y 5.6.2 Oportunidad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Establecer las acciones pertinentes para que se revise la información del auxiliar de servicios liquidados por parte de la jefatura del Proceso Administración de Auxiliares Contables, con el fin de mantener los registros completos y actualizados.

(proceso de control)

2) Analizar los reportes FAQ 0490 y GCR 0165 y tomar las acciones necesarias para que se uniforme el uso de un reporte en las sucursales; con el propósito de mejorar la recuperación económica de los servicios liquidados con consumo de períodos anteriores.

(proceso de control)

3) Analizar conjuntamente con la jefatura del Proceso Administración de Auxiliares Contables las razones por las cuales se duplicó el registro de los montos a liquidar de los clientes, con el fin de eliminar esos saldos.

(proceso de control)

4) Ejercer la supervisión constante sobre los saldos que muestran los registros por concepto de liquidaciones de los servicios, con el propósito de garantizar la exactitud de la información y determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.

(proceso de control)

5) Coordinar con la jefatura del Proceso Administración de Auxiliares Contables y jefes de las sucursales el seguimiento a las facturas no recurrentes, con el fin de gestionar el cobro oportuno de las mismas.

(proceso de control)

6) Ejercer la supervisión constante sobre las facturas no recurrentes registradas en la cuenta Transacciones comerciales por cobrar N° 18151020, con el propósito de identificar la antigüedad de las mismas y tomar las acciones que correspondan.

Nota 1001-0086 enviada el 07 de marzo de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro contable de las Cuentas por cobrar Servicios no comerciales y su conciliación con el respectivo auxiliar; la matriz de saldos para las cuentas N° 18151075 "Servicios liquidados a favor de la CNFL" y N° 1815253020 "Daños a instalaciones eléctricas", su antigüedad y recuperación; la gestión de cobro de los servicios liquidados a favor de la CNFL en las sucursales y su condición en el campo; el control de las áreas técnicas de la sucursal sobre los servicios liquidados a favor de la CNFL; la verificación en el campo de los casos presentados durante el estudio de auditoría de incidentes por "Daños a instalaciones eléctricas", su magnitud y la relación con los materiales utilizados; la documentación que respalda la gestión administrativa de los "Daños a instalaciones eléctricas"; la gestión realizada de la partida cuenta por cobrar servicios no comerciales para recuperar las cuentas 1815102601, 1815102602 y 1815102603 "Servicio eléctrico interés social", así como la emisión de las certificaciones de los costos para un litigio y si los materiales, planillas y gastos administrativos reportados corresponden a los que efectivamente fueron gastados.

Procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro" actualizado el 05-10-2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015); inciso 6.7 ÁREA AVERÍAS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN (Cuadrilla); 6.17 Área Averías del Sistema de Distribución (Oficial de Averías); 6.43 y 6.44 Área Mantenimiento del Sistema de Distribución o Área Ampliaciones del Sistema de Distribución (Encargado de Cuadrillas); 6.59 Área Averías del Sistema de Distribución (Profesional Administrativo 2); 6.63 y 6.64 Área Seguridad.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC N° 01 (Presentación de Estados Financieros).

Las 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, 2.1 Ambiente de control, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso c), 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, 4.5.1 Supervisión constante, 5.1 Sistemas de información, 5.4 Gestión documental, 5.6.1 Confiabilidad y 5.6.2 Oportunidad.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Coordinar con las dependencias relacionadas el estado de los ocho casos y proceder según corresponda, con el fin de actualizar el auxiliar con información confiable y útil para la toma de decisiones.

Nota 1001-0131 enviada el 22 de marzo de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro contable de las Cuentas por cobrar Servicios no comerciales y su conciliación con el respectivo auxiliar; la matriz de saldos para las cuentas N° 18151075 "Servicios liquidados a favor de la CNFL" y N° 1815253020 "Daños a instalaciones eléctricas" (UADP), su antigüedad y recuperación; la gestión de cobro de los servicios liquidados a favor de la CNFL en las sucursales y su condición en el campo; el control de las áreas técnicas de la sucursal sobre los servicios liquidados a favor de la CNFL; la verificación en el campo de los casos presentados durante el estudio de auditoría de incidentes por UADP, su magnitud y la relación con los materiales utilizados; la documentación que respalda la gestión administrativa de los "Daños a instalaciones eléctricas"; la gestión realizada de la partida cuenta por cobrar servicios no comerciales para recuperar las cuentas 1815102601, 1815102602 y 1815102603 "Servicio eléctrico interés social", así como la emisión de las certificaciones de los costos para un litigio y si los materiales, planillas y gastos administrativos reportados corresponden a los que efectivamente fueron gastados.

Procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro" emitido por la Compañía el 14-07-2014; inciso 6.7 ÁREA AVERÍAS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN (Cuadrilla); 6.17 Área Averías del Sistema de Distribución (Oficial de Averías); 6.43 y 6.44 Área Mantenimiento del Sistema de Distribución o Área

Ampliaciones del Sistema de Distribución (Encargado de Cuadrillas); 6.59 Área Averías del Sistema de Distribución (Profesional Administrativo 2); 6.63 y 6.64 Área Seguridad.

La Norma Internacional de Contabilidad N° 01 (Presentación de Estados Financieros).

Las 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, 2.1 Ambiente de control, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso c), 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, 4.5.1 Supervisión constante, 5.1 Sistemas de información, 5.4 Gestión documental, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad.

La Circular N° 10-2010, sobre la Guía Mínima para la Aplicación de Trabajos de Compromisos de Seguridad que no son Auditoría ni Revisión de Información Financiera Histórica (NITA 3000) aprobada por la Junta Directiva del Colegio de Contadores Públicos en Sesión Ordinaria N° 016-2010 del 05 de octubre de 2010.

El artículo N°20 del Reglamento del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Analizar el proceso de certificación sobre los costos de los UADP en atención con los requerimientos solicitados por los juzgados de tránsito y tomar las acciones necesarias, con el propósito de cumplir con la normativa establecida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

Nota 1001-0184 enviada el 03 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro contable de las Cuentas por cobrar Servicios no comerciales y su conciliación con el respectivo auxiliar; la matriz de saldos para las cuentas N° 18151075 "Servicios liquidados a favor de la CNFL" y N° 1815253020 "Daños a instalaciones eléctricas", su antigüedad y recuperación; la gestión de cobro de los servicios liquidados a favor de la CNFL en las sucursales y su condición en el campo; el control de las áreas técnicas de la sucursal sobre los servicios liquidados a favor de la CNFL; la verificación en el campo de los casos presentados durante el estudio de auditoría de incidentes por "Daños a instalaciones eléctricas", su magnitud y la relación con los materiales utilizados; la documentación que respalda la gestión administrativa de los "Daños a instalaciones eléctricas"; la gestión realizada de la partida cuenta por cobrar servicios no comerciales para recuperar las cuentas 1815102601, 1815102602 y 1815102603 "Servicio eléctrico interés social", así como la emisión de las certificaciones de los costos para un litigio y si los materiales, planillas y gastos administrativos reportados corresponden a los que efectivamente fueron gastados.

Procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro" actualizado el 05-10-2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-

2015 y circular 2100-0084-2015); inciso 6.7 Área Averías del Sistema de Distribución (Cuadrilla); 6.10 Área Averías del Sistema de Distribución (Jefe técnico de turno); 6.17 Área Averías del Sistema de Distribución (Oficial de Averías); 6.43 Área Mantenimiento de Alumbrado (Jefe o Encargado Técnico de Cuadrilla) y 6.44 Área Mantenimiento de Alumbrado (Técnico de Alumbrado Público 2); 6.59 y 6.60 Área Averías del Sistema de Distribución (Profesional Administrativo 2); 6.63, 6.64 Y 6.65 Área Seguridad.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC N° 01 (Presentación de Estados Financieros).

Las 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, 2.1 Ambiente de control, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.2 Requisitos de las actividades de control inciso c), 4.3 Protección y conservación del patrimonio, 4.3.2 Custodia de activos, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, 4.5.1 Supervisión constante, 5.1 Sistemas de información, 5.4 Gestión documental, 5.5 Archivo institucional, 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad; 5.7 Calidad de la comunicación; 5.7.1 Canales y medio de comunicación; 5.7.3 Oportunidad; 5.7.4 Seguridad y 5.8 Control de sistemas de información.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Analizar la fórmula para el cálculo de kilometraje y horas utilizadas por cada UADP en el sistema GIP, con el fin de asegurar la asignación de los costos por combustible, mantenimiento y depreciación reales de cada unidad vehicular. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

(proceso de control)

2) Tomar las acciones que correspondan para que los responsables de confeccionar los requerimientos de materiales y el encargado del registro de los UADP en la parte administrativa de la UAMSD, corroboren la cuenta en la que se registra la reposición de los materiales solicitados por los jefes de cuadrilla responsables de la atención del UADP, con el propósito de asegurar la exactitud de los registros.

(proceso de control)

3) Tomar las acciones necesarias para que la encargada de la parte administrativa de la UAMSD y las jefaturas de la Unidad Alumbrado Público, Proceso Red Subterránea y Gestión de Contratos de Acceso a Infraestructura del Área Infocomunicaciones ejerzan una supervisión constante sobre las personas funcionarias de esas dependencias, para que incorporen en el sistema GIP los costos incurridos en los UADP en forma oportuna, en cumplimiento de las normas referenciadas.

(proceso de control)

4) Analizar la posibilidad de establecer un plazo para que las personas funcionarias responsables de las áreas administrativas de las dependencias mencionadas, incorporen la información relacionada con los UADP en el sistema GIP, con el propósito de brindar información oportuna para los trámites legales y administrativos.

(proceso de control)

5) Tomar las acciones necesarias para que la encargada de la actividad administrativa de la UAMSD supervise en forma constante la incorporación de la documentación que evidencie la ejecución de los recuentos de materiales en los expedientes de los UADP, en atención con la normativa referenciada.

(proceso de control)

6) Tomar las acciones necesarias para que los responsables de confeccionar las requisiciones y devoluciones de materiales, corroboren la información aportada por los jefes de cuadrillas encargados de atender los UADP previo al registro en el sistema AIDI, para disminuir el riesgo de errores en los registros y asegurar la razonabilidad de los costos asignados a los UADP.

(proceso de control)

7) Valorar la asignación de equipo fotográfico a las personas responsables de tomar nota sobre la información que se requiere para tramitar las investigaciones de los UADP, con el fin de garantizar la calidad y confiabilidad de las pruebas fotográficas.

(proceso de control)

8) Tomar las acciones necesarias para que la información recopilada en el lugar de la avería no presente errores, ni omisiones, con el fin de garantizar el trámite efectivo de los UADP y que la CNFL no tenga que incurrir en esos costos.

(proceso de control)

9) Analizar la posibilidad de reasignar las actividades de recopilación de la información y pruebas de los UADP al Área Seguridad, con el propósito de que los técnicos de campo y el supervisor de turno atiendan en forma eficiente y efectiva la avería, en cumplimiento con el Procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro" citado y minimizar el riesgo de no trámite de los UADP por información incorrecta y pruebas poco elegibles.

(proceso de control)

10) Tomar las acciones necesarias para que la responsable administrativa de la UAMSD asuma el rol de aprobación de los registros en el sistema GIP, elimine ese rol al encargado de los trámites de los UADP y analice la conveniencia de asignar al menos a otro funcionario los roles de registro, edición y borrado, con el propósito de cumplir con la norma 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procedimiento de transacciones de las Normas de Control Interno para el Sector Público.

(proceso de control)

11) Gestionar la incorporación de un expediente digital centralizado en el Procedimiento Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su Respectivo Cobro, con el fin de disponer de un expediente completo con acceso a los usuarios, cumpliendo con el artículo 36 y 71 del Reglamento para la Gestión Documental.

(proceso de control)

12) Actualizar el procedimiento "Atención de Daños Causados por Terceros a la Red de Distribución y su respectivo Cobro", considerando los cambios a que ha

sido objeto el proceso de los UADP y las observaciones señaladas en este informe, cumpliendo con las normas citadas.

2. 3.1.8 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: activo no corriente. Actividad: Activos en operación costo original depreciación acumulada y revaluación. Alcance: Plantas Generadoras; Distribución; Equipo General.

Nota 1001-0076 enviada el 21 de febrero de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la asignación presupuestaria de las compras de los activos inmueble, maquinaria y equipo; así como la presentación, registro contable y control de esta cuenta conforme con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera NIC 1 (Presentación de estados financieros), NIC 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores), NIC 16 (Propiedad, Planta y Equipo), NIC 36 (Deterioro del Valor de los Activos) y NIIF 13 (Medición del Valor Razonable).

El Manual de políticas contables de la CNFL S.A.; Manual de Control de Activos y Procedimiento: Adquisición de Bienes Inmuebles.

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; 4.3 Protección y conservación del patrimonio; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5.1 Supervisión constante y 5.6 Calidad de la información.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Ejercer una supervisión constante sobre la adhesión de la calcomanía en cada activo, el reporte oportuno de la ausencia de ese mecanismo y de la información de la característica de los activos (N° serie y modelo) en los "Listados autoinventario de activos", que garantice que las jefaturas de las dependencias mantengan un adecuado control de los activos a su cargo, así como una rápida localización de los mismos en cumplimiento con la normativa referenciada.

(proceso de control)

2) Valorar la implementación de otro mecanismo para la identificación de activos como: máquinas de comprensión, cajón metálico, equipo hidráulico y otros, que dificulte la omisión y extravío de éste, con el propósito de identificarlos y evitar el riesgo de la pérdida o uso irregular de los mismos.

(proceso de control)

3) Aclarar en el Auxiliar de Bienes Muebles las razones por las cuales se muestra el tiempo de vida útil de los activos reutilizados y reclasificados, para disminuir la posibilidad de generar cálculos innecesarios e interpretaciones erróneas por terceros.

(proceso de control)

4) Identificar las posibles opciones de información a incluir en el Auxiliar de bienes Muebles, para orientar al usuario de la información sobre los activos que son reutilizados y reclasificados, los cuales están totalmente depreciados.

(proceso de control)

5) Comprobar que la depreciación acumulada de los activos mostrada en el auxiliar de bienes muebles, corresponda a la distribución sistemática del importe depreciable a lo largo de su vida útil, de manera que la información brindada en los Estados Financieros esté libre de errores u omisiones y se mantengan registros contables actualizados.

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.2 Provisión obligaciones patronales y litigios

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: pasivos a corto plazo. Actividad: provisión obligaciones patronales y litigios. Alcance: Aguinaldo; Vacaciones; Salario escolar; Litigios.

Nota 1001-0077 enviada el 23 de febrero de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de las cuentas N°s 265015 Aguinaldo, 265020 Vacaciones, 265045 Salario Escolar, 26506005 Los Anturios y 26500606 Manicería del Mercado, conforme con la información generada en los sistemas en operación SACP, SIACO y AIDI.

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 Presentación de Estados Financieros; N° 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores, N° 19 Beneficios a los empleados y N° 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes.

Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; puntos 5.2.6.5 Provisiones para Obligaciones Patronales, Cuenta 2650 y 5.2.6.7 Provisiones para Litigios.

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, 3.1 Valoración del riesgo; 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; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

CONCLUSIÓN

De los resultados obtenidos se concluye que los registros contables y presupuestarios revisados de las cuentas N°s 265015 Aguinaldo, 265020 Vacaciones, 265045 Salario Escolar, 26506005 Los Anturios y 26500606 Manicería del Mercado al 30 de julio del 2017, concuerdan con la documentación de las transacciones ejecutadas y llevadas a cabo en atención a la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.1 Gastos por diferencias cambiarias e intereses

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: estado de resultados integrales. Actividad: gastos por diferencias cambiarias e intereses. Alcance: Diferencias cambiarias (Red Distribución Eléctrica Subterránea, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, Parque Eólico Valle Central); Intereses (Préstamos y convenios ICE, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior)

Nota 1001-0136 enviada el 06 de abril de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de las de las cuentas contables N° 5410 Gastos financieros, N° 541005 Obligaciones por pagar, subcuentas N° 5410050606, Convenio financiamiento ICE; 5410052201, Banco de Costa Rica; 5410052202, Banco Internacional de Costa Rica, \$ 12 mill. 75%; 5410052203, Banco Nacional Desarrollo Económico y Social de Brasil; 5410052204, Préstamo BNCR-BCR; 5410052205, Emisión bonos series B1 a B4 y 5410052206, Banco Popular y Desarrollo Comunal y N° 541061 Diferencias cambiarias, subcuentas N° 5410610603, Red Distribución Eléctrica Subterránea; 5410610407, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior y 5410610408, Parque Eólico Valle Central, conforme con la información generada en el sistema SACP y el Anexo E-1 Gastos financieros del Estado de Posición Financiera al 31 de diciembre de 2017.

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIC 1 Presentación de Estados Financieros, NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores, NIC 21 Efectos en las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera, NIC 23 Costos por Préstamos y NIIF 9 Instrumentos Financieros.

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, 3.1 Valoración del riesgo, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.3 Registros contables y presupuestarios, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad y 5.6.2 Oportunidad.

CONCLUSIÓN

De los resultados obtenidos se concluye que la información brindada en el Estado de Resultados de la cuenta Gastos por diferencias cambiarias e intereses está de acuerdo con los registros de las cuentas contables N° 5410 Gastos financieros, N° 541005 Obligaciones por pagar, subcuentas N° 5410050606, Convenio financiamiento ICE; 5410052201, Banco de Costa Rica; 5410052202, Banco Internacional de Costa Rica \$ 12 mill. 75%; 5410052203, Banco Nacional Desarrollo Económico y Social de Brasil; 5410052204, Préstamo BNCR-BCR; 5410052205, Emisión bonos series B1 a B4 y 5410052206, Banco Popular y Desarrollo Comunal y N° 541061 Diferencias cambiarias subcuentas N° 5410610603, Red Distribución Eléctrica Subterránea; 5410610407, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior y 5410610408, Parque Eólico Valle Central) al 31 de diciembre de 2017, dado que concuerdan con la documentación de las transacciones ejecutadas y llevadas a cabo en atención a la normativa técnica y jurídica aplicable. Los gastos fueron presupuestados previamente en el Presupuesto Ordinario 2017.

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.1 Capacitación y protocolo

Proceso: planificar necesidades de recursos financieros. Subprocesos: servicios; transferencias corrientes. Actividades: capacitación y protocolo; becas a funcionarios. Alcance: Actividades de capacitación; becas a funcionarios.

Nota 1001-0207 enviada el 22 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Área Desarrollo Humano

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el registro contable y presupuestario de la cuenta Capacitación y protocolo; los mecanismos de control implementado por el Proceso Capacitación para su administración; la gestión de pagos a los proveedores que brindan capacitación externa; y el cumplimiento de compromisos posterior a la realización de la capacitación recibida por las personas funcionarias, conforme lo establece: el Procedimiento "Trámite de solicitud de capacitación externa" actualizado el 05-10-2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015), Punto 6.13.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC N° 01 (Presentación de Estados Financieros).

Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio de 2002, Artículo 12 Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control; punto a).

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.1 Sistemas de información; 5.4 Gestión documental; 5.5 Archivo institucional; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad y 5.6.3 Utilidad.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Ejercer supervisión constante y eficiente en el cumplimiento de los requisitos solicitados en las facturas por participación en cursos, con el fin de identificar en los registros del Proceso Capacitación la participación de los funcionarios en el servicio de capacitación.

(proceso de control)

2) Ejercer supervisión constante y eficiente en el cumplimiento del último párrafo de la NOTA DE COMPROMISO de la F-173 Solicitud de capacitación externa, para la remisión por parte de los funcionarios del certificado de participación y la Evaluación de la actividad de capacitación, con el fin de garantizar la entrega de la información en el plazo establecido en ese formulario.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN (Plan de Trabajo 2017)

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.3 Cuentas por pagar

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: pasivos a largo y corto plazo. Actividad: cuentas por pagar. Alcance: ICE (P.H. Balsa Inferior); Otras cuentas por pagar (Retenciones a funcionarios; Transacciones Comerciales por pagar; Fondo Ahorro y Préstamo).

OBJETIVO

Analizar la composición de los registros contables y presupuestarios de las Cuentas por pagar, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula y comprobar si las dependencias encargadas de su administración cumplen con los mecanismos de control.

ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.2 Otros ingresos de operación

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: estado de resultados integrales. Actividad: otros ingresos de operación. Alcance: Sistema de Distribución (ICE; Servicios a particulares; Otros).

OBJETIVO

Evaluar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Otros ingresos de operación, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula y comprobar si las dependencias encargadas de su administración cumplen con los mecanismos de control.

2. 3.3.3 Ingresos financieros y fuera de operación

Proceso: elaborar estados financieros. Subproceso: estado de resultados integrales. Actividad: ingresos financieros y fuera de operación. Alcance: Sistema de Comercialización (Ingresos varios); Estrategia y Desarrollo de Negocios (Ingresos Unidad Tecnología de la Información).

OBJETIVO

Evaluar el registro contable y presupuestario de la cuenta Ingresos financieros y fuera de operación, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula y comprobar si las dependencias encargadas de su administración cumplen con los mecanismos de control.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN 2018

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.1 Inversiones transitorias y efectivo

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Activo circulante. Actividades: Inversiones transitorias y efectivo. Alcance: Banco Nacional de Costa Rica; Banco de Costa Rica; Banco Popular y Desarrollo Comunal; Banco Central de Costa Rica; Fondos de trabajo.

OBJETIVO

Analizar la composición de los registros contables de la cuenta Inversiones transitorias y efectivo, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para su gestión, con el fin de obtener una seguridad razonable y confiable del saldo de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

2. 3.1.2 Compra y desarrollo de sistemas (se ejecuta en forma integral con la Auditoría Tecnologías de la Información y Comunicación)

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Otros activos. Actividades: Otros activos y depósitos de garantía. Alcance: Compra de software y licencias; desarrollo de sistemas.

OBJETIVO

Analizar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Compra y desarrollo de sistemas, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para protegerlos y conservarlos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula. Además, evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se están utilizando los recursos en el logro de los objetivos de la implementación del Programa de Integración Financiero Empresarial (PIFE).

ESTADO RESULTADOS INTEGRALES

1. 3.3.1 Gastos de operación – distribución

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Actividad: Gastos de operación-Distribución. Alcance: Sistema de Distribución (gastos de operación y mantenimiento).

OBJETIVO

Evaluar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Gastos de operación-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. 3.3.2 Otros gastos

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Actividad: Otros gastos. Alcance: Gastos varios.

OBJETIVO

Evaluar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Otros gastos, 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.

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.1 Remuneraciones básicas

Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: Remuneraciones. Actividad: Remuneraciones básicas. Alcance: Sueldos para cargos fijos y suplencias.

OBJETIVO

Analizar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Remuneraciones básicas, 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.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN 2018

ÁREA ACTIVOS

1. 3.1.4 Proyectos sistemas de distribución

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Inmueble, maquinaria y equipo. Actividad: Obras en construcción. Alcance: Proyectos sistemas de distribución (Proyecto Subterráneo Belén, Reconstrucción Red Aérea Eléctrica Aérea San José Norte).

OBJETIVO

Analizar la composición de los registros contables y presupuestarios de la cuenta Proyectos sistemas de distribución, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para protegerlos y conservarlos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

2. 3.1.5 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Activo no corriente. Actividad: Activos en operación costo original, depreciación acumulada y revaluación. Alcance: Plantas Generadoras; Distribución; Terrenos; Edificios.

OBJETIVO

Analizar la composición de los registros contables y presupuestarios de la cuenta Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo), la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos para protegerlos y conservarlos, para obtener una seguridad razonable y confiable de las cuentas de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.2 Intereses acumulados por pagar

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Pasivo a corto plazo. Actividad: Intereses acumulados por pagar. Alcance: Títulos valores; Banco Popular y Desarrollo Comunal; Otros intereses.

OBJETIVO

Analizar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Intereses acumulados por pagar, 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.

ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA

1. 3.4.2 Remuneraciones Eventuales

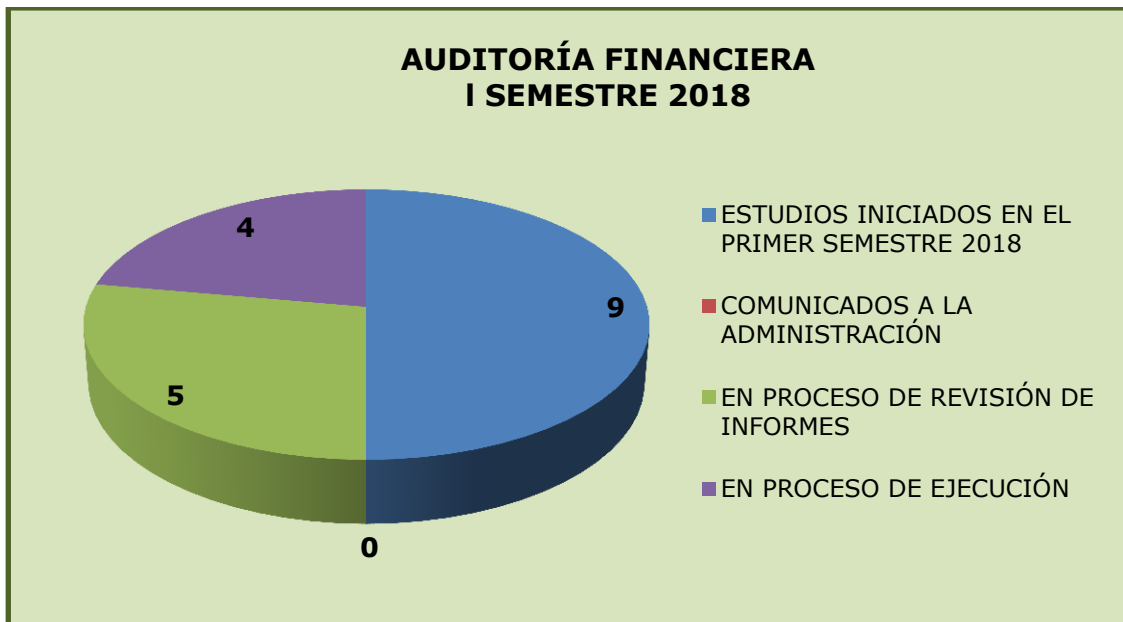
Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: Remuneraciones. Actividad: Remuneraciones eventuales. Alcance: Tiempo extraordinario.

OBJETIVO

Analizar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Remuneraciones eventuales, 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.

En resumen en este primer semestre, de los cuatro servicios de auditoría programados por la Auditoría Financiera, se iniciaron cinco más programados para el II Semestre, sumando un total de nueve estudios, de los cuales cinco (56%) están en proceso de revisión del informe y cuatro (44%) se encuentran en proceso de ejecución. *Además, en este semestre se comunicaron los resultados de cinco de los estudios ejecutados en el segundo semestre de 2017 y tres se encuentran en proceso de revisión del informe.*

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ACTIVOS

1. Cuentas por cobrar - servicios eléctricos

Nota 1001-0209 enviada el 23 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. 3.1.1 Conciliaciones bancarias

Nota 1001-0216 enviada el 30 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó una en proceso de aplicación y cuatro pendientes de aplicar, tres fueron atendidas y dos están en ese proceso.
--

RECOMENDACIÓN

Analizar y corregir oportunamente las inconsistencias encontradas en las conciliaciones bancarias en atención con la normativa que la regula.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las conciliaciones bancarias de las cuentas del BCR 221901-8, 2226-8, 17350-9 y la cuenta del BNCR 211939-4 de febrero y marzo 2018, mantienen notas de crédito y débito con emisión de más de tres meses de antigüedad (ver Anexo N° 2 Antigüedad de notas de crédito).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21 de mayo de 2018, el jefe del Área Administración Financiera le manifiesta al auditor lo siguiente:

"Se hará un análisis para determinar los casos más constantes con el fin de abordarlos personalmente o vía correo electrónico, explicarles la situación, cómo afectan ellos la conciliación e intentar un mejorar el proceso siendo más ágiles y más claros en cada uno de sus depósitos."

RECOMENDACIÓN GENERAL

Ejercer supervisión constante y eficiente en la elaboración de las conciliaciones bancarias, para determinar oportunamente diferencias como las detalladas en este informe y se adopten las acciones necesarias, garantizando la razonabilidad sobre los saldos de las cuentas bancarias.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las conciliaciones bancarias de las cuentas del BCR 221901-8, 2226-8, 17350-9 y la cuenta del BNCR 211939-4 de febrero y marzo 2018, mantienen notas de crédito y débito con emisión de más de tres meses de antigüedad (ver Anexo N° 2 Antigüedad de notas de crédito).

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 21 de mayo de 2018 el jefe del Área Administración Financiera le manifiesta al auditor lo siguiente:

"Se hará un análisis para determinar los casos más constantes con el fin de abordarlos personalmente o vía correo electrónico, explicarles la situación, cómo afectan ellos la conciliación e intentar un mejorar el proceso siendo más ágiles y más claros en cada uno de sus depósitos."

3. 3.1.3 Efectos a cobrar corto y largo plazo

Nota 1001-0194 enviada el 16 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS

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

4. Inmueble, maquinaria y equipo fuera de operación

Nota 1001-0219 enviada el 04 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, una fue atendida y una se mantiene en ese proceso.

RECOMENDACIÓN

Revisar la clasificación actual de los elementos que componen la partida activos fuera de operación, según la normativa vigente y con base en los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura del Área Contabilidad procedió a enviar el 21/05/2018 las notas 3101-0097, 3101-0098, 3101-0099 y 3101-100 a los encargados de administrar los activos fuera de operación, consultándoles acerca del uso presente y futuro de estos bienes, para determinar si se mantienen en condición fuera de operación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
--

En correo electrónico del 23/05/2018, el jefe del Área Contabilidad le manifiesto al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:
--

<i>"Referente a las consultas a los administradores de los activos, le informo que primeramente se realizó un reunión de análisis por parte de la Jefatura de la Unidad Financiera Contable, la Jefatura del Área de Contabilidad y el personal del proceso Costeo y Activo fijo para determinar la forma de tratar y consultar a cada responsable de la administración de los activos fuera de operación, acerca del uso presente y futuro de esos bienes. (Ver doc.2, doc.3, doc.4, doc.5)"</i>

5. 3.1.2 Inventarios – Operación

Nota 1001-0232 enviada el 08 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

6. 3.1.2 Inventarios – Operación

Nota 1001-0233 enviada el 08 de junio de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones formuladas, una está en proceso y una se encuentra pendiente de aplicar.

RECOMENDACIÓN

1) Tomar las acciones necesarias para que se levante un inventario de los repuestos,
--

materiales y equipos suministrados por la empresa OAS, con el fin de corroborar el cumplimiento de lo pactado en el contrato, determinar los costos y que se proceda a la inclusión de estos como parte de las existencias de la bodega del Área Almacén, así como la asignación de un responsable de su administración. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio solicitó que "... la atención de la conclusión de las recomendaciones sean atendidas directamente por la UMPG". Sin embargo, para atender el aspecto recomendado se requiere la coordinación del Área Ejecución de Proyectos Empresariales con la UMPG, pues como Unidad Ejecutora del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior era la responsable de recibir los repuestos, materiales y equipo producto del "Contrato Llave en Mano Supervisado Adenda N°1 (Ingeniería, Suministro (Equipos, Materiales y Servicios), Construcción y Puesta en Servicio de la Subestación Transmisión Balsa Inferior) denominada GIS.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura de la Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación le manifestó en nota 7003-0056 del 31-05-2018 al auditor encargado del seguimiento, lo siguiente:

Recomendación de la AUD	Acción tomada
<i>"Hacer un inventario de los repuestos, materiales y equipos.</i>	<i>Se hizo un inventario y se detectó que hay algunos elementos que no se localizan, requieren de coordinación con el ICE para poder acceder las instalaciones de la subestación GIS custodiada por el ICE para verificar si están en este punto. En vista de la carga de trabajo que tiene la UMPG en el primer semestre por mantenimiento mayores en las plantas, se está coordinando reuniones de trabajo con el ICE a partir del mes de julio.</i>
<i>Determinar los costos de los repuestos, herramientas y materiales entregados para ser ingresados a los sistemas contables.</i>	<i>Este tema es complicado de resolver, pues si la Unidad Ejecutora de Proyectos no requirió esto del contratista, como ha sucedido en la mayoría de los repuestos, no se tendría el insumo para poder valorar esto. Lo que implicaría en invertir tiempo de los técnicos de la UMPG en buscar esta información del mercado actual. Esta actividad se tratara de concretar para diciembre de 2018.</i>
<i>Asignación del responsable de la administración de repuestos y materiales.</i>	<i>Normalmente esto lo asumen los jefes de las plantas, en este caso el administrador de la subestación es el Ing. Mainor Alpízar. Se estará coordinando lo necesario para informarle sobre esto y el correspondiente traslado. A cumplir al mes de julio".</i>

RECOMENDACIÓN

2) Analizar si existe incumplimiento de deberes por parte de las personas funcionarias encargadas de la recepción, manejo y control de los repuestos, materiales y equipos de la subestación, según los roles y responsabilidades. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La valoración del aspecto recomendado lo tiene que atender la jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio en función de los resultados de la administración del contrato de construcción de la subestación denominada GIS.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

La jefatura de la Unidad Mantenimiento de Plantas de Generación le manifestó en nota 7003-0056 del 31-05-2018 al auditor encargado del seguimiento, lo siguiente:

Recomendación de la AUD	Acción tomada
<i>"Valoración de incumplimiento de deberes por parte del funcionario y las acciones correspondientes por parte de la jefatura.</i>	<i>Es claro que a la fecha no está bien definido este tema, y en este sentido podría decirse que hay incumplimiento de las obligaciones del área de proyectos responsable en su momento de esto. Es claro que la Dirección del responsable de proyectos está trasladando a la Jefatura de la UMPG este tema sin ser resuelto y ahora como el funcionario depende de esta unidad, corresponde valorar si hay incumplimiento. Lo cierto es que de acuerdo al rol que tiene el Ing. Peñaranda en este momento dentro de la UMPG, no es una de sus responsabilidades y prioridades resolver temas pendientes del proyecto, esto no le ha permitido concluir con estos pendientes".</i>

7. 3.1.2 Inventarios – Operación

Nota 1001-0242 enviada el 20 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Logística

RESULTADOS OBTENIDOS

Las seis recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

8. 3.1.2 Inventarios – Operación

Nota 1001-0243 enviada el 20 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad de Alumbrado Público

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

9. 3.1.2 Inventarios – Operación

Nota 1001-0244 enviada el 20 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

10. 3.1.4 Cuentas de orden deudoras/acreedoras y Fondos con finalidad específica

Nota 1001-0215 enviada el 30 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

11. 3.1.5 Compra de energía y demanda al ICE

Nota 1001-0220 enviada el 04 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada, fue atendida.

12. 3.1.5 Compra de energía y demanda al ICE

Nota 1001-0221 enviada el 04 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
--

13. 3.1.5 Compra de energía y demanda al ICE

Nota 1001-0222 enviada el 04 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Administración Financiera

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.
--

RECOMENDACIÓN

Establecer las acciones necesarias para asegurar la actualización del procedimiento "Pagos al ICE por compra de energía eléctrica", para que en el corto plazo se disponga de dicha herramienta.
--

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

El borrador del procedimiento "Pagos al ICE por compra de energía eléctrica" fue proporcionado por el Área Administración Financiera. Sin embargo, no han

coordinado con el Proceso Análisis Administrativo para el trámite correspondiente.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante correo electrónico del 16 de mayo de 2018 la jefatura del Área de Administración Financiera, le comunicó al auditor lo siguiente:

"Con respecto a este tema le informo que ya estamos en coordinación con el gestor para la adecuación documental de la Dirección Administrativa para presentar formalmente la actualización de procedimiento. Adjunto la propuesta del nuevo Procedimiento para Pagos al ICE por compras de energía eléctrica".

14. 3.1.9 Fondo de Ahorro

Nota 1001-0247 enviada el 04 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Fondo de Ahorro

RESULTADOS OBTENIDOS

Las cinco recomendaciones formuladas, se encuentran en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN

Emitir y someter a la aprobación de La Junta los procedimientos de las actividades de inclusión, modificación o exclusión de las pólizas colectivas de robo y vehículo, para que se facilite la orientación al personal que tenga a cargo la gestión de estas pólizas, en cumplimiento con el Reglamento del Fondo de Ahorro y Préstamo de los trabajadores de CNFL artículos 21 y 22, incisos b. y d. respectivamente, y la normativa que regula la documentación de esta actividad.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la lectura del correo electrónico del 31 de mayo de 2018 enviado por la jefatura del AFA al responsable de la acción, se determinó que todavía no se cuenta con un procedimiento para las pólizas colectivas de robo y vehículos; este fue requerido a más tardar el 22 de junio de 2018.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12 de junio de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

"La próxima sesión de la Junta del Fondo de Ahorro está programada para el 09-07-2018. El correo ya les fue enviado y están trabajando en ello. Sin embargo han aparecido algunas consultas de tipo legal, sobre todo en el procedimiento de destrucción o devolución de las garantías. Así las cosas, consideramos llevar dichos procedimientos para la otra sesión que será programada para finales de julio".

RECOMENDACIÓN

Utilizar el instrumento de cuentas de orden para controlar las garantías de las operaciones crediticias con respecto a los préstamos vigentes, con el fin de minimizar el riesgo de revelación de los créditos otorgados en la cuenta "Préstamos por cobrar" del Balance de Situación, en cumplimiento con las Políticas para Cuentas de Orden establecidas por la CNFL y el Reglamento del Fondo de Ahorro y Préstamo de los trabajadores de CNFL, artículo 22, inciso b.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la lectura del correo electrónico del 31 de mayo de 2018 enviado por la jefatura del AFA al responsable de la acción, se determinó que existe un requerimiento para junio 2018 de la lista de actividades para el desarrollo en el sistema SIFAP de las cuentas de orden.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12 de junio de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

"Este tema también se conversó con la Contabilidad de la CNFL y según lo que nos indicaron, no es tan simple, hay crear toda la estructura y coordinar con TI para que un analista nos colabore. Nos dijeron que nos van a asesorar. Al igual que los temas anteriores, la Junta del Fondo debe conocer los ajustes".

RECOMENDACIÓN

Emitir y someter a la aprobación de La Junta el procedimiento para la destrucción o devolución de las garantías vencidas, con el propósito de facilitar la orientación al personal que tenga a cargo esa actividad; se cumpla con el Reglamento del Fondo de Ahorro y Préstamo de los trabajadores de CNFL, artículos 21 y 22, incisos b. y d. respectivamente y la normativa que regula la documentación de la misma.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la lectura del correo electrónico del 31 de mayo de 2018 enviado por la jefatura del AFA al responsable de la acción, se determinó que todavía no se cuenta con un procedimiento para la destrucción o devolución de garantías; este fue requerido a más tardar el 22 de junio de 2018.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12 de junio de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

"La próxima sesión de la Junta del Fondo de Ahorro está programada para el 09-07-2018. El correo ya les fue enviado y están trabajando en ello. Sin embargo han aparecido algunas consultas de tipo legal, sobre todo en el procedimiento de destrucción o devolución de las garantías. Así las cosas, consideramos llevar dichos procedimientos para la otra sesión que será programada para finales de julio".

RECOMENDACIÓN

Revisar la política establecida sobre estimaciones por incobrables considerando los cambios planteados en la NIIF 9 y proponer los montos de esas estimaciones a La Junta, en cumplimiento con la normativa que las regula.

RECOMENDACIÓN

Verificar y perfeccionar el proceso de valoración y revelación de los riesgos del AFA, para asegurar que la actuación de este está conforme con las mejores prácticas, métodos, herramientas y técnicas de administración; además de que se suministre información que permita a los usuarios evaluar la naturaleza y el alcance de los riesgos que surgen de los instrumentos financieros.

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)

Mediante la lectura del correo electrónico del 31 de mayo de 2018 enviado por la jefatura del AFA al funcionario del Área Contabilidad que colaborará en la implementación de las dos recomendaciones, se determinó la coordinación entre las áreas citadas para solventar los aspectos planteados.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En correo electrónico del 12 de junio de 2018, la jefatura del AFA le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

<i>"El plazo incluye tanto la revisión y ajuste de la política, así como el ajuste contable del saldo de la misma, si fuera necesario.</i>
--

...

<i>La respuesta en forma verbal tanto para la observación e y d fue la anuencia a colaborar con el análisis. De momento no se ha profundizado en el tema".</i>
--

15. 3.1.9 Fondo de Ahorro

Nota 1001-0248 enviada el 04 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Contabilidad

RESULTADOS OBTENIDOS

De dos recomendaciones formuladas, una fue atendida y una se encuentra en proceso de aplicación.
--

RECOMENDACIÓN

Ejercer supervisión constante sobre los registros contables, en atención con las Normas de Control para el Sector Público citadas.
--

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

El saldo de la cuenta por pagar N°263016 en la CNFL a abril de 2018 presenta una diferencia de ¢50.678.420 registrada de más en relación con la cuenta por cobrar N°100301 en el FAP, producto de un registro efectuado en febrero de 2018.
--

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
--

En correo electrónico del 01 de junio de 2018, el coordinador del Proceso Análisis e Informes Contables le manifestó al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

<i>"Los 50 millones corresponden a un movimiento que debemos liquidar de la cuenta 26301602, dicho ajuste se registraría en el cierre del mes de mayo.</i>
--

<i>La conciliación a nivel de la cuenta del FAP la seguiría llevando la compañera Jacqueline Valverde con la contraparte definida por Don Mauricio Villalobos, que sería el Sr. Danny Fallas".</i>
--

ÁREA PASIVOS

1. 3.2.1 Efectos por pagar corto y largo plazo

Nota 1001-0217 enviada el 31 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

ÁREA CONTABLE PRESUPUESTARIA

1. Servicios básicos

Nota 1001-0201 enviada el 16 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Área Servicios Generales

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. Remuneraciones

Nota 1001-0225 enviada el 06 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS

De cuatro recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron una en proceso y tres pendientes de aplicar, una fue atendida, una se mantiene en ese proceso y dos se encuentran pendientes de aplicar.
--

RECOMENDACIÓN

Valorar la incorporación de las actividades de registro y conciliación de las cuentas pago planillas por subsidio por incapacidades y provisión de aguinaldo en los procedimientos del PAIC y el PTN, con el fin de garantizar la verificación y comprobación periódica y oportuna de la exactitud de los saldos de esas cuentas contables y consecuentemente de la información financiera de la Compañía.
--

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La recomendación será atendida cuando se cuente con el nuevo sistema de recursos humanos y se definan los controles a aplicar sobre las cuentas de pago planillas por subsidio por incapacidades y provisión de aguinaldo.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 01-06-2018, una funcionaria de la Unidad Talento Humano le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:
--

<i>"...de acuerdo a la comentado con Karla C, le solicitamos la colaboración para extender el plazo a octubre del presente año, porque a lo que se refiere al punto C aún no tenemos respuesta por parte de la Unidad Consultoría y Procesos Legales, y al punto B es porque</i>
--

con la implementación del nuevo sistema con el PMAF, permitirá mejorar los procedimientos actuales; por lo que esperamos que a la fecha en mención tengamos un avance de ambos puntos”.

RECOMENDACIÓN

Solicitar a la Asesoría Jurídica Empresarial el criterio legal sobre el reconocimiento del salario escolar como TE en período de vacaciones, en apego con la normativa y la jurisprudencia legal que lo regula. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones necesarias y ajustar la parametrización del Sistema SIRH.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Unidad Talento Humano no ha recibido respuesta de la solicitud planteada a la Asesoría Jurídica Empresarial, sobre el aspecto recomendado.

RECOMENDACIÓN

Actualizar según corresponda el “Manual para la aplicación de Normas que regulan el disfrute, compensación y préstamo por vacaciones”, cumpliendo con la normativa jurídica y técnica que regula esa actividad. Realizar las acciones necesarias ante el Proceso Análisis Administrativo, para formalizarlo.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Unidad Talento Humano tomará las acciones que correspondan cuando reciba respuesta del criterio legal solicitado a la Asesoría Jurídica Empresarial.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En correo electrónico del 01-06-2018, la Unidad de Talento Humano, le comunicó al auditor lo siguiente:

“...de acuerdo a la comentado con Karla C, le solicitamos la colaboración para extender el plazo a octubre del presente año, porque a lo que se refiere al punto C aún no tenemos respuesta por parte de la Unidad Consultoría y Procesos Legales, y al punto B es porque con la implementación del nuevo sistema con el PMAF, permitirá mejorar los procedimientos actuales; por lo que esperamos que a la fecha en mención tengamos un avance de ambos puntos”.

ÁREA RECURSOS HUMANOS

1. Remuneraciones básicas

Nota 1001-0224 enviada el 06 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, se mantiene en ese proceso.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

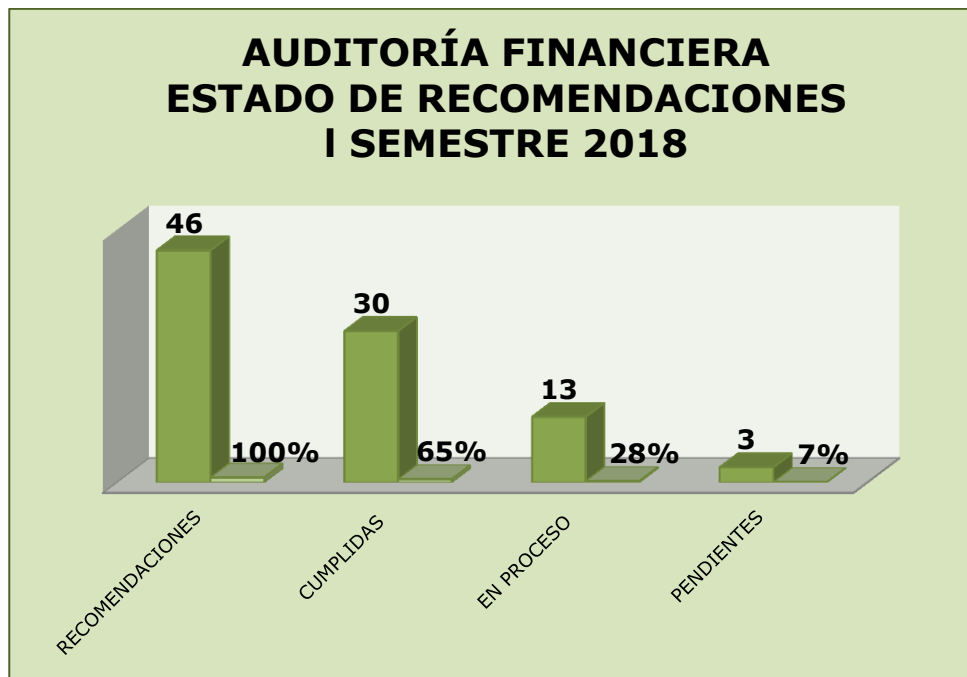
La Unidad Talento Humano está a la espera de que la Dirección Comercialización concrete la subcontratación de los servicios de atención de llamadas, previo a la aprobación o modificación de la propuesta de un nuevo horario para el personal del ACALL.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 04-06-2018, una funcionaria de la Unidad Talento Humano le manifiesta al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

"Tal y como se observa en el correo adjunto aún está pendiente la contratación por parte de ACALL, por lo que las acciones correspondientes a la Unidad Talento Humano quedarían pendientes hasta que se defina esta contratación."

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 46 recomendaciones, 30 (65%) fueron cumplidas, 13 (28%) están en proceso de aplicación y tres (7%) pendientes de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



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

AUDITORÍA FINANCIERA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES AL 30-06-18						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				proceso	Pendiente	
1001-0241	28/06/2017	Área Administración Financiera	2	2	0	Si
1001-0067	24/02/2017	Área Contabilidad	1	1	0	Si
1001-0308	11/08/2017	Gerencia General	2	1	1	Si
1001-0525	22/11/2017	Área Administración Financiera	1	1	0	Si
1001-0582	15/12/2017	Área Contabilidad	1	1	0	Si
1001-0584	15/12/2017	Área Fondo de Ahorro	5	5	0	Sí
1001-0223	01/07/2016	Unidad Talento Humano	1	1	0	Si
1001-0255	30/06/2017	Dirección Administración y Finanzas	3	1	2	Si
Total			16	13	3	

3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (Plan de Trabajo 2017)

ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.9 Facturación y distribución de facturas

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: facturar. Actividades: tomar y analizar lectura; generar factura; distribuir factura. Alcance: Unidades Sucursal Heredia, Escazú; Área Administración de la Energía de Altos Consumidores.

Nota 1001-0087 enviada el 07 de marzo de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: tomar lectura, generar factura y distribuir factura; la facturación de los servicios, los avisos de los lectores, la emisión de las facturas, la facturación de los servicios con medidor dañado, las sumas dejadas de facturar, las fallas que se presentan en el SIPROCOM, el mantenimiento a los equipos dañados, los servicios con consumos menores a 30 kwh, la distribución de facturas, la existencia de procedimientos y la elaboración de informes de rendición de cuentas.

Las normas en general 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, 4.2 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, 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, 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 Calidad de la información, 6.1 Seguimiento del SCI y 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI de las Normas de Control Interno para el Sector Público (NºR-CO-9-2009).

La norma Técnica "Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión" (AR-NT-SUCOM).

Los procedimientos: Facturación del servicio eléctrico; tipos de inconsistencias; cálculo de consumo para facturación de servicio con equipo de medición dañado; distribución de facturas por servicios eléctricos.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) La jefatura del Área Comercial de las Unidades Sucursal Escazú y Heredia, deben ejercer la supervisión constante para que la persona funcionaria encargada en cada sucursal de enviar la factura a los clientes, revise, analice y solucione el error que se detalla en el reporte "Listado detallado de envío de mails" (FAQ-0460), con el fin de que los clientes reciban la facturación según lo acordado, en atención con el artículo 45 de la Norma Técnica "Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en baja y media tensión" (AR-NT-SUCOM). Se sugiere, analizar la conveniencia de comunicar esta recomendación a las jefaturas de las demás sucursales.

(procesos de control)

2) Gestionar mediante un trámite la actualización de los 19 medidores que se encuentran en el Plantel Virilla, Anonos y Edificio Central como instalados en el SIPROCOM, con el propósito de que éstos sean leídos para determinar el consumo real mensual y se genere la factura; en atención al artículo 40 de la Norma Técnica "Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en baja y media tensión" (AR-NT-SUCOM). Se sugiere, establecer la coordinación y seguimiento entre las dependencias encargadas para controlar la instalación de futuros medidores para la recarga de vehículos eléctricos en los planteles de la CNFL.

(procesos de control)

3) Aplicar las acciones que correspondan para que las jefaturas de las Áreas Comerciales de la Unidad Sucursal Escazú y Heredia, ejecuten la supervisión constante sobre los avisos del lector, para que se atiendan las observaciones indicadas en éstos, en relación con el estado de los sistemas de medición instalados.

(procesos de control)

4) Aplicar la acciones que correspondan para que las jefaturas de la Unidad Sucursal Escazú y Heredia, ejecuten la supervisión constante sobre la atención de los trámites por solicitudes de servicio de cambio de medidor requeridos por los encargados del proceso de facturación, con el propósito de tomar las acciones necesarias para que se atiendan en forma oportuna y eficiente.

(procesos de control)

5) Analizar las razones por las cuales se están elaborando facturas mensuales del servicio eléctrico con estimaciones consecutivas, tomando las acciones necesarias para que se cumpla con el requerimiento de la Norma Técnica Supervisión de la Comercialización del Suministro Eléctrico en Baja y Media Tensión (AR-NT-SUCOM) artículo 39.

2. 4.3.6 Servicios monofásicos de medición

Proceso: gestión de la comercialización. Subproceso: ejecutar solicitudes de servicio. Actividades: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición, actualizar los datos en el sistema SIPROCOM, atender averías menores y brindar servicios adicionales. Alcance: Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central.

Nota 1001-0156 enviada el 13 de abril de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: Inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición, actualizar los datos en el sistema SIPROCOM, atender averías menores y brindar servicios adicionales; el cumplimiento de las normas ambientales, de seguridad y salud ocupacional, el registro de la información de los trámites por solicitudes de servicio nuevo en el SIGEL, los requerimientos técnicos del cliente, el control de los sellos en la instalación de los sistemas de medición, la ejecución de las

solicitudes no ejecutadas por responsabilidad del cliente, el estado de los proyectos de instalación de medidores, el control de los equipos instalados por parte del cliente, la utilización de formularios uniformes, el control de entrega de las bases para medidor.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público N°R-CO-9-2009; normas: 1.1 Sistema de Control Interno, 1.2 Objetivos del SCI, 1.3 Características del SCI, 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, 4.2 Requisitos de las actividades de control, 3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, 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 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, 5.4 Gestión documental, 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad, 5.6.2 Oportunidad, 5.6.3 Utilidad, 6.1 Seguimiento del SCI, 6.3 Actividades de seguimiento del SCI y 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

Norma Técnica Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas AR-NTSUIINAC, artículos 4. Certificación de componentes de acometida, 12. Calibre de los conductores y 22. Identificación.

Norma Técnica Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión AR-NT-SUCOM, artículos 20. Propiedad y cuidado de los equipos y 29. Plazo para la conexión del servicio.

Norma Supervisión del uso, funcionamiento y control de medidores de energía eléctrica ARNT-SUMEL, artículo 10. Mantenimiento de los sistemas de medición.

Procedimiento Ejecución de trámites de servicio. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Procedimiento Cobro de diferencia de cable por solicitudes ejecutadas. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Reglamento de salud y seguridad ocupacional. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Instructivo Actualización de solicitudes. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Fichas de Parametrización del Plan de Desempeño de las Unidades Sucursal Central, Desamparados y Guadalupe del mes de agosto para las dos primeras y enero en el caso de Guadalupe.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Establecer una directriz formal por escrito, por medio de la cual se requiera la obligación a los técnicos de campo de todas las sucursales, la anotación en el apartado de observaciones de los trámites de servicio nuevo el número de sello que utiliza en la instalación de los sistemas monofásicos de medición, con el propósito de relacionar los sellos instalados con el trámite ejecutado, contribuyendo a asegurar razonablemente la gestión de los sellos, en cumplimiento con las Normas de Control Interno para el Sector Público referenciadas.

(procesos de control)

2) Las jefaturas del Área Técnica de las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central, deben ejercer una supervisión constante para que los funcionarios técnicos de campo encargados de la ejecución de los trámites por servicio nuevo, atiendan lo establecido en la Norma Técnica "Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas" (AR-NT-SUINAC) artículos 12 y 22; antes de llevar a cabo la instalación de los sistemas monofásicos de medición.

(procesos de control)

3) Realizar las acciones necesarias para que las jefaturas del Área Técnica de las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central ejerzan la supervisión constante sobre el uso de los formularios vigentes que se utilizan en el proceso de instalación de servicios monofásicos de medición, con el propósito de que sean utilizados de forma eficiente y efectiva en atención a las Normas de Control Interno para el Sector Público y al Procedimiento Ejecución de trámites de servicio, punto: INSPECTOR CONTROL 6.10, referenciadas.

(procesos de control)

4) Realizar las acciones necesarias para que el Área Comercial de las Unidades Sucursal Guadalupe, Desamparados y Central dispongan de un formulario uniforme y oficial que documente la entrega de las bases para la instalación de los servicios monofásicos de medición, con el fin de controlar la recepción de estas por parte del cliente.

(procesos de control)

5) Tomar las acciones necesarias, para que las jefaturas del Área Comercial de las Unidades Sucursal Guadalupe y Central, ejerzan una supervisión constante, para que los funcionarios encargados de la entrega de las bases de medidor, indiquen en los trámites de servicios nuevos si éstas fueron entregadas al cliente.

3. 4.3.4 Atención al cliente en ventanilla

Proceso: gestión de la comercialización. Subprocesos: recibir y analizar requerimientos. Actividad: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Unidad Sucursal Guadalupe, Unidad Sucursal Desamparados.

Nota 1001-0228 enviada el 08 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la actividad de atender al cliente en ventanilla; la actualización de los trámites de las solicitudes de servicio en el SIPROCOM; las denuncias por hurto de energía y cables directos; el reclamo de los clientes por daños a artefactos eléctricos con responsabilidad civil; los trámites de exclusión de la tarifa residencial horaria; la anulación de solicitudes; los cambios a otras tarifas; el retiro de medidor y cables; la reconexión y desconexión por trabajos internos; así como la exoneración del impuesto de ventas y de renta; la existencia de programas de capacitación; la continuidad del servicio; la atención de las inconformidades que plantean los clientes y la preparación de informes de rendición de cuentas.

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, 4.2 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, 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, 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 Calidad de la información, 6.1 Seguimiento del SCI y 6.3.1 Seguimiento continuo del SCI.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CODFOE. Aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, Nro. R-CO-26-2007 del 07 de junio, 2007.

Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600-02-05-1996. Reformado por el artículo 1° de la ley N° 9207 del 25 de febrero de 2014.

Ley N° 7935 Integral para la persona Adulta Mayor. Publicación: 15-11-1999, Gaceta N° 221 Alcance N° 88.

Ley N° 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Publicado en La Gaceta N°49 del 11 de marzo de 2002.

Reglamento de 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.

Procedimiento: Control de conexiones de cables directos en el tendido eléctrico. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Procedimiento: Recepción, análisis y trámite de los requerimientos del cliente. (CÓDIGO: 4001 P 01). Aprobado por representante de la Dirección Comercialización el 16-12-2011.

Procedimiento: Reclamos de clientes por daños a equipo y artefactos eléctricos con responsabilidad civil. Aprobado por la Dirección Comercialización el 25-05-2017.

Instructivo: Atención, seguimiento y respuesta de inconformidades del cliente o parte interesada. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Instructivo: Atención al Cliente con Autonomía y Flexibilidad. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

Guía: Atención al Cliente. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015).

RECOMENDACIÓN

(proceso de control)

Tomar las acciones que correspondan para que el jefe de la Unidad Sucursal Desamparados, coordine con la jefatura del Área Servicios Generales las medidas que se aplicarán para subsanar los aspectos relacionados con la apertura de las puertas de los servicios sanitarios; la altura que presentan los espejos instalados en los muebles del lavatorio; la altura del mostrador de recepción y de la caja rápida del Área Comercial de atención al cliente, en cumplimiento con las

especificaciones técnicas establecidas en el Reglamento de la Ley 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, artículos 114), 144) y 148).

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 4.4.3 Proyectos empresariales (Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector San José Norte – Oeste).

Proceso: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales. Actividades: investigar y aplicar tecnologías renovables en transporte, desarrollar el transporte autónomo, desarrollar el transporte masivo. Alcance: Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (Sector San José Norte – Oeste).

Nota 1001-0214 enviada el 25 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso Administrar la ejecución de proyectos empresariales; el cronograma establecido para la ejecución del proyecto, según estudio de ingeniería N°16-06-00001059 de enero 2017; la finalización de las tareas establecidas en el "Programa Global ICE-CNFL", los informes ejecutivos de avance (MP-05); las especificaciones técnicas de los equipos a instalar, según lo indicado en los estudios de ingeniería N°s 16-06-00001042, 16-06-00001059, 16-07-00001290, 16-10-00001964, 16-10-00002028, 16-11-00002158, 16-11-00002159, 16-12-00002296, 16-12-00002297 y 16-12-00002357; el formulario 398 "Inspección de obras realizadas por empresas particulares" para ejecutar la supervisión por parte del Área Ejecución de Proyectos Empresariales.

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, 2.5.2 Autorización y aprobación, 4.1 Actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5. Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante, 4.5.2 Gestión de proyectos, 5.6 Calidad de la Información.

Manual para la Planificación y Administración de Proyectos. Aprobado por la Gerencia General el 15 de diciembre 2016, puntos 5.2.3.11 Control de calidad, 5.1.3.2 Estudio técnico, 5.2.4 Monitoreo y control. Fue aprobado en el mes de diciembre del año 2016.

Procedimiento: Diseño y Supervisión de un Estudio de Ingeniería para Distribución Subterránea 08/07/2015-CNFL. Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015), puntos 6.14, 6.15 y 6.16.

CONCLUSIÓN

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que el Área Ejecución de Proyectos Empresariales, encargada de Administrar la ejecución del Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica Sector San José Norte – Oeste), ejecutó

las actividades de control indicadas en el informe y revisadas a diciembre 2017 de forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN (Plan de Trabajo 2017)

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.4.2 Proyectos empresariales

Procesos: desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales. Actividades: Ejecución de Proyectos Empresariales. Alcance: Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea (Zona Industrial Belén).

OBJETIVO

Evaluar la etapa de ejecución del proyecto Sistema de alimentación eléctrica subterránea zona industrial Belén, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN 2018

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.2 Ampliaciones al sistema de distribución

Proceso: Distribución de la energía eléctrica. Subprocesos: Ejecutar la planificación, diseño y ampliaciones al sistema de distribución. Actividades: Planificar, diseñar, ejecutar y supervisar las ampliaciones al sistema de distribución por empresas particulares autorizadas. Alcance: Red eléctrica aérea, Red eléctrica subterránea.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la planificación, diseño, ejecución y supervisión de las ampliaciones ejecutadas y en proceso al sistema de distribución (red eléctrica aérea, red eléctrica subterránea), con el propósito de comprobar que se cumple con los mecanismos de control establecidos y se ejecutan las actividades en forma eficiente, efectiva y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.2.3 Mantenimiento a subestaciones

Proceso: Distribución de la energía eléctrica. Subproceso: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución. Actividades: Ejecutar el mantenimiento a equipos de la red y a las subestaciones. Alcance: Subestaciones de Universidad, Coronado, Anonos, Patio interruptores Electriona, Patio interruptores Brasil.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de la red y a las subestaciones (Universidad, Coronado, Anonos, Patio interruptores Electriona, Patio interruptores Brasil), con el propósito de comprobar si las actividades de control establecidas se están llevando a cabo y se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.1 Controlar la compra de energía eléctrica

Proceso: Gestión de la comercialización. Subproceso: Compra de energía eléctrica. Actividad: Controlar la compra de energía eléctrica. Alcance: Compra de energía eléctrica al ICE.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la facturación de la compra de energía eléctrica (al ICE), con el objetivo de comprobar que las actividades de control se están llevando a cabo y se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.3.2 Atención al cliente en ventanilla

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: Recibir y analizar requerimientos. Actividad: Atender al cliente en ventanilla. Alcance: Módulos de Belén, Tres Ríos.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio Atención al cliente en ventanilla (Módulos de Belén, Tres Ríos), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y se ejecute el servicio en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

3. 4.3.5 Alquiler de postes y transformadores

Proceso: Administración de activos. Subproceso: Administrar inventarios. Actividad: Alquiler de postes y transformadores. Alcance: Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, Área Atención Clientes Estratégicos, Área de Infocomunicaciones.

OBJETIVO

Analizar la gestión administrativa y operativa sobre el alquiler de postes y transformadores, con el propósito de comprobar si las actividades de control establecidas se están llevando a cabo y se ejecutan en forma eficiente, eficaz y económica, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

4. 4.3.6 Gestionar la eficiencia energética

Proceso: Gestión de la comercialización. Subprocesos: Gestionar la eficiencia energética. Actividades: Investigar y desarrollar programas de eficiencia energética, brindar servicios y asesorías energéticas, desarrollar programas de capacitación en eficiencia energética, desarrollar programas de difusión energética, publicar y difundir información sobre uso eficiente de energía, coordinar y organizar actividades promocionales, asesorar en el uso eficiente de la energía, educar sobre eficiencia energética y promocionar y asesorar en el uso adecuado de la energía. Alcance: Área Eficiencia Energética.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa en el desarrollo de los programas de eficiencia energética y fuentes renovables, la conservación de la energía y el uso adecuado de la energía (Área Eficiencia Energética), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecuten en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN 2018

ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.3 Facturación y distribución de facturas.

Proceso: Gestión de la comercialización. Subproceso: Facturar. Actividades: tomar y analizar lectura; generar factura; distribuir factura. Alcance: Unidades Sucursal Guadalupe, Sucursal Desamparados, Sucursal Central.

OBJETIVO

Valorar la gestión del proceso de facturación y distribución de las facturas de los servicios brindados a los clientes (Unidad Sucursal Guadalupe, Unidad Sucursal Desamparados, Unidad Sucursal Central), con el fin de comprobar que la toma y análisis de lecturas, la generación y distribución de la factura, cumplen con los mecanismos de control establecidos, para garantizar que estas actividades se ejecuten en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 4.4.1 Proyectos empresariales

Procesos: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subprocesos: Administrar la investigación y el desarrollo de proyectos empresariales. Actividad: Ejecución de proyectos empresariales. Alcance: Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea (Zona Industrial Belén).

OBJETIVO

Evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del proyecto Sistema de alimentación eléctrica subterránea zona industrial Belén, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las

actividades de control establecidas y que se ejecuten en forma eficiente y eficaz, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 4.4.2 Proyectos empresariales

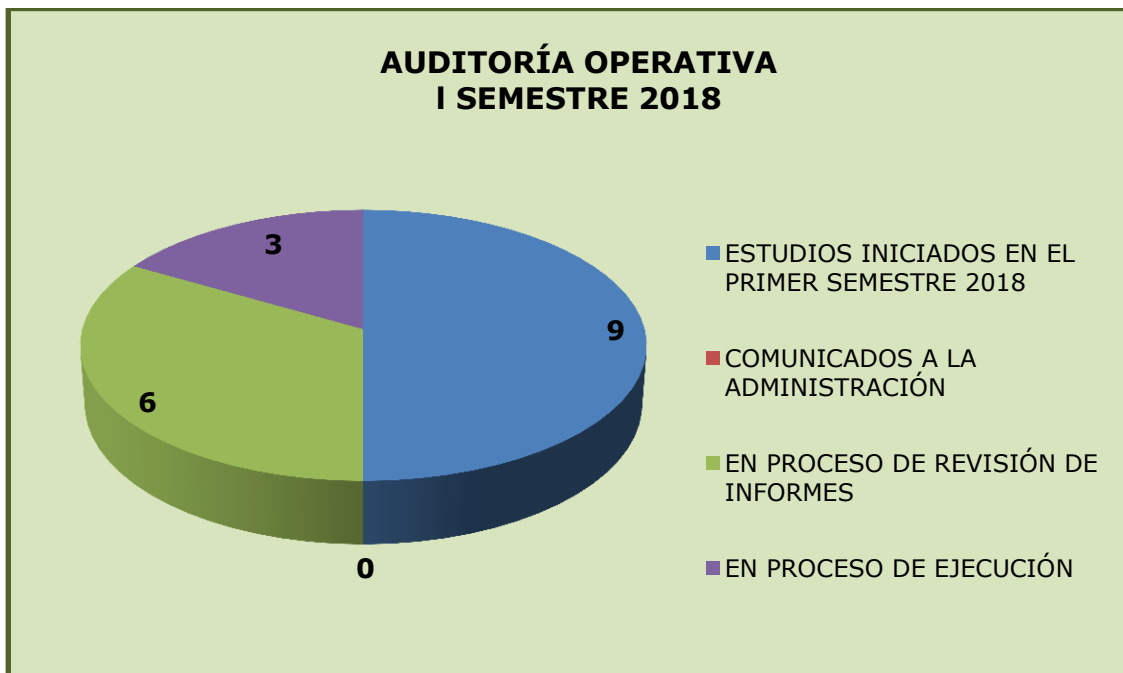
Procesos: Desarrollar la investigación y ejecución de proyectos empresariales. Subprocesos: Administrar la investigación y el desarrollo de proyectos empresariales. Actividades: Ejecución de proyectos empresariales. Alcance: Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (Sector San José Norte – Oeste).

OBJETIVO

Evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del proyecto Reconstrucción de la red de distribución eléctrica sector San José Norte - Oeste, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y que se ejecute en forma eficiente y eficaz de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen en este primer semestre, de los cuatro servicios de auditoría programados por la Auditoría Operativa, se iniciaron cinco más programados para el II Semestre, sumando un total de nueve estudios, de los cuales seis (67%) están en proceso de revisión del informe y tres (33%) se encuentran en proceso de ejecución. *Además, en este semestre se comunicaron los resultados de cuatro de los estudios ejecutados en el segundo semestre de 2017 y uno se encuentra en proceso de revisión del informe.*

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.1.2 Mantenimiento a plantas hidroeléctricas de generación (Belén, El Encanto y Río Segundo)

Nota 1001-0272 enviada el 28 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Generación de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
Las dos recomendaciones formuladas, se encuentran en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN
Los funcionarios encargados de las Plantas Hidroeléctricas Belén, El Encanto y Río Segundo, deben ejecutar una supervisión constante y oportuna, que garantice el desempeño, la salud y seguridad ocupacional del personal de las plantas, en cumplimiento con el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, artículo 10 y la normativa referenciada. Se sugiere, aplicar y documentar las medidas preventivas que se establecerán para subsanar las situaciones indicadas en el Anexo N° 1 de esta observación.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)		
Las acciones para atender los siguientes aspectos que se encuentran pendientes y en proceso al 01-06-18 no han sido aplicadas, debido a que el plazo para su atención aún no ha vencido. Las acciones que no se incluyen en el cuadro, fueron aplicadas.		
Planta Río Segundo		
Acciones	Estado Actual	Plazo
<i>Girar la instrucción de usar una escalera articulada de aluminio disponible en la Unidad, al efectuar las mediciones programadas, mientras se dispone del presupuesto de inversión para adquirir una nueva para uso exclusivo de mantenimientos predictivos.</i>	En Proceso	Junio 2018
Planta Belén (Casa de máquinas y Toma de aguas Río Virilla)		
Acciones	Estado Actual	Plazo
<i>Brindar charla de refrescamiento para la colocación de dispositivos de seguridad alrededor de las fosas cada vez que se requiera hacer un trabajo.</i>	Pendiente	Junio 2018
<i>Brindar seguimiento a la recomendación que gire la prevencionista de la Dirección Generación de la Energía”.</i>	Pendiente	Junio 2018
Planta El Encanto (Embalse Río Aranjuez)		
Acciones	Estado Actual	Plazo

<i>Elaborar las especificaciones de los estudios geofísicos y geotécnicos para el proceso de contratación.</i>	<i>En proceso</i>	<i>Mayo-junio 2018</i>
<i>Ejecutar los estudios geofísicos y geotécnicos.</i>	<i>Pendiente</i>	<i>Julio a Septiembre 2018</i>
<i>Elaborar el diseño conceptual y especificaciones técnicas.</i>	<i>Pendiente</i>	<i>Octubre 2018</i>
<i>Elaborar el diseño por elemento finito.</i>	<i>Pendiente</i>	<i>Noviembre 2018</i>
<i>Elaborar el presupuesto y la correspondiente solicitud.</i>	<i>Pendiente</i>	<i>Diciembre 2018</i>
<i>Contratar los trabajos.</i>	<i>Pendiente</i>	<i>Enero- febrero 2019</i>
<i>Ejecutar la estabilización”.</i>	<i>Pendiente</i>	<i>Marzo a abril 2019</i>

RECOMENDACIÓN

La jefatura del Proceso Mantenimiento Mecánico debe aplicar las acciones que correspondan, para documentar y detallar en las solicitudes de trabajo (F-010) el análisis previo realizado de los daños que presentan los elementos mecánicos; antes de ser enviados a la Unidad Taller Anonos, con el propósito de que ésta dependencia realice una planificación adecuada de los trabajos a ejecutar y atienda oportunamente la reparación de los mismos.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones para atender los aspectos solicitados en la recomendación, se encuentran en proceso de aplicación, la reunión se efectuará el 10-07-18.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 12-06-18, la asistente de la Unidad Mantenimiento Plantas de Generación manifestó lo siguiente:

"...adjunto evidencia de la programación de la reunión para atender la recomendación de realizar una revisión de los requerimientos que necesitan por parte del Taller y así poder tomar las medidas necesarias".

ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.2.1 Mantenimiento al sistema de distribución (Red Eléctrica aérea y subterránea)

Nota 1001-0274 enviada el 29 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada, fue atendida.

ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA

1. 4.3.3 Atención al cliente vía agencia virtual

Nota 1001-0239 enviada el 13 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

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

2. 4.3.8 Gestión de cobro (Agencias Externas)

Nota 1001-0240 enviada el 13 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

3. 4.4.1 Transporte Eléctrico

Nota 1001-0253 enviada el 22 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

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

4. 4.3.1 Laboratorio de Sistemas de Medición de Energía Eléctrica

Nota 1001-0271 enviada el 28 de junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Comercialización de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS
Las tres recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

ÁREA GERENCIA

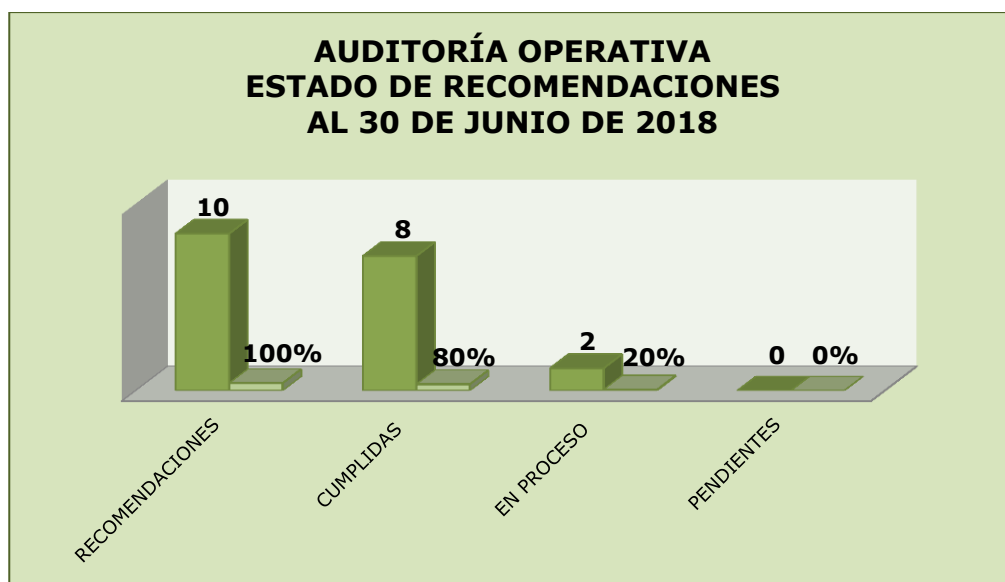
1. 4.6.1 Gestión de Pérdidas Comerciales

Nota 1001-0235 enviada el 11 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía

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

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 10 recomendaciones formuladas, ocho (80%) fueron cumplidas y dos (20%) se encuentran en proceso de aplicación, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



A continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso de aplicación en esta área:

AUDITORÍA OPERATIVA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES						
AL 30-06-18						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0581	15/12/2017	Dirección Generación de la Energía	2	2	-	Si
Total			2	2	-	

3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (Plan de Trabajo 2017)

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 5.1.5 Infraestructura de TIC: Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones

Proceso: dotar, operar y mantener la infraestructura de TIC. Subprocesos: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Actividades: Operar y mantener la infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Alcance: Área Infraestructura- Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones.

Nota 1001-0085 enviada el 07 marzo de 2018

DIRIGIDO: Área de Infocomunicaciones

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con implementación de infraestructura de cableado de red por parte del Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones, incluyendo: Modelo de arquitectura de TI Implementación; Requerimientos; Uso de la infraestructura; Administración de cambios; Seguridad Física; Administración de incidentes; Servicios de terceros; conforme lo establecen las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009; normas: inciso c. 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; 1.9 Vinculación del SCI con la calidad; 3.1 Valoración del riesgo; 3.3 Vinculación con la planificación institucional; 4.1 Actividades de Control; inciso e. 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; 4.5.1 Supervisión constante; 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; 5.4 Gestión documental y 5.9 Tecnologías de información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información R-CO-26-2007; normas: 1.2 Gestión de calidad; 1.4. Gestión de la seguridad de la información; inciso b. 1.4.6 Seguridad de la implementación y mantenimiento de software en la infraestructura tecnológica; 1.3 Gestión de riesgos; 1.4 Gestión de la seguridad de la información; 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información; 1.4.3 Seguridad física y ambiental; 1.4.7 Continuidad del Servicio; 2.3 Infraestructura tecnológica; inciso a. 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI; 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica e inciso a., b., c., e., i. 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica.

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); inciso a. propósito; apartado Planeación y Organización; c. Contenido; punto 1.10 Administración de la Calidad; apartado Adquisición e Implementación; punto 2.4

Desarrollo de Normas y Procedimientos; punto 2.5 Instalación y Acreditación de Tecnologías; apartado Entrega de Servicio y Soporte; punto 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicios; 3.13 Administración de Operaciones y apartado Monitoreo y punto 4.1 Monitoreo de los Procesos de TIC.

Política de Atención para la Continuidad del Negocio 07/07/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015); inciso a. propósito y c. Contenido.

Política de Gestión Integral para la Administración de Riesgos 07/07/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015); inciso a. propósito y c. Contenido.

Marco Orientador: Establecimiento y Funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL 15/12/2015-CNFL; punto 4.1.1 Objetivo General e inciso c. punto 4.1.2 Objetivos Específicos.

Estándares de Infraestructura, apartado Infraestructura de Comunicación 04/06/2015 CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015).

Estrategia Empresarial para la Continuidad del Negocio de la CNFL 16/07/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015); inciso 3.2 Identificación de Recursos Claves para la atención de los riesgos y 4.2 Subprocesos: facturar / gestionar cobro y devoluciones.

Plan de continuidad de servicios de TIC 14/09/2012-CNFL. Modelo COBIT 5, Proceso, APO11 Gestionar la Calidad, Dominio: Alinear, Planificar y Organizar; proceso BAI03.10 Mantener Soluciones, Dominio: Construir, Adquirir e Implementar; Proceso MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de cumplimiento y rendimiento; Dominio: Supervisar, Evaluar y Valorar y proceso DS4.1 Marco de Trabajo de Continuidad de TI, Dominio: Entregar, dar Servicio y Soporte.

Modelo ITIL V3, proceso 3.7. Gestión de la Continuidad.

RECOMENDACIONES

(proceso de dirección)

1) Gestionar la incorporación de los estándares de arquitectura del cableado de red en el documento "Estándares de Infraestructura", con el fin de integrar los requerimientos de referencia para la planificación e implementación de la infraestructura de red que atiende el PSCRI.

(procesos de control)

2) Gestionar el método formal para la aplicación de las pruebas durante la instalación de cableado de la red, y las que se realizan de manera periódica, con el fin de garantizar razonablemente que la implementación de éstas se ejecuta con calidad.

Es conveniente, que una vez elaborado el documento, oficializarlo mediante las instancias que correspondan.

(procesos de control)

3) Establecer un plan de mantenimiento preventivo para el cableado de red de infocomunicaciones, con el fin de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones.

(procesos de control)

4) Gestionar incorporar en el documento “Matriz de Recursos de TIC 2017” en la sección Red-Infocomunicaciones un apartado con las medidas definidas para la atención de contingencias en el cableado de red, con el propósito de garantizar razonablemente la atención oportuna de las contingencias que se presenten en la red.

Es conveniente, una vez actualizado el documento oficializarlo mediante las instancias que correspondan.

(procesos de riesgos)

5) Analizar la conveniencia de definir, implantar, verificar y perfeccionar la valoración del riesgo específico sobre la infraestructura de cableado de red de infocomunicaciones que se ejecuta a nivel interno y externo en el PSCRI, que permita establecer acciones a seguir para mitigar el nivel de del riesgo asociado a la gestión y administración de esta actividad.

2. 5.1.3 Mantenimiento sistemas de información

Proceso: dotar, operar y mantener la infraestructura de TIC. Subprocesos: Dotar de sistemas de información. Actividades: mantener sistemas de información, operar y dar mantenimiento al sistema, dar soporte a aplicaciones. Alcance: Portal Empresarial (Intranet-Extranet).

Nota 1001-169 enviada el 20 abril de 2018

DIRIGIDO: Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de controles y acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de la Gestión de Administración, Operación y Mantenimiento del Portal Empresarial (Intranet/Internet) conforme lo establecen: las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, normas: inciso c. 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, 2.4 Idoneidad del personal, 4.1 Actividades de Control, incisos e. y f., 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; 5.1 Sistemas de Información, 5.4 Gestión documental, 5.6 Calidad de la Información, 5.8 Control de Sistemas de Información y 5.9 Tecnologías de Información.

Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, normas: 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI, 2.4 Independencia y recurso humano de la función de TI, inciso a. 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI, 3.3 Implementación de Infraestructura Tecnológica, 4.2 Administración y Operación de la Plataforma Tecnológica, 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI y 4.5 Manejo de Incidentes.

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, 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos, 3.4 Aseguramiento de la continuidad del servicio, 3.7

Educación y capacitación de usuarios, 3.8 Apoyo y asistencia a los clientes de TIC y 3.13 Administración de Operaciones.

Normas para la Administración del Portal Empresarial 01/10/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), Capítulo 1. Responsabilidades, inciso a. y b., Artículo 1. Obligaciones de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación; inciso b, Artículo 2. Obligaciones del Área de Atención Virtual y Artículo 3. Obligaciones de los Directores (as) y Jefaturas de las dependencias.

Procedimiento Administración de Contenido del Portal Empresarial 01/10/2015-CNFL Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), Punto 3. Responsabilidades.

Normas para la emisión, revisión e implementación de Directrices, Reglamentos, Instructivos y Fórmulas N 21 01/10/07-CNFL, Capítulo II Emisión y Revisión de documentos, Artículo 2 y Capítulo III, Artículo 8. Responsabilidades, párrafo 5.

Modelo COBIT 5, Proceso, APO07.01 Mantener la dotación de personal suficiente y adecuado, APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal, Dominio: Alinear, Planificar y Organizar, BAI05.05 Facilitar la operación y el uso y BAI08. Gestionar el Conocimiento, Dominio: Construir, Adquirir e Implementar.

RECOMENDACIONES

(proceso de control)

1) Analizar con la UTIC la situación detallada sobre la gestión de administración de la Plataforma Tecnológica que soporta el Portal Empresarial (Intranet/Internet), con el fin de identificar las funciones y responsabilidades que le competen a cada dependencia sobre ésta gestión y atender lo que establece las *Normas para la Administración del Portal Empresarial, Artículo 1. Obligaciones de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, incisos a. y b.*

(proceso de dirección)

2) Documentar formalmente las funciones y responsabilidades del Administrador de la "Gestión de administración de la Plataforma Tecnológica que soporta el Portal Empresarial (Intranet/Internet)", para facilitar la identificación de los parámetros y medir la eficiencia y eficacia de los servicios. Ver Anexo No. 1 Funciones Administrador Portal.

(proceso de control)

3) Nombrar al colaborador que sustituirá al Administrador (a) en su ausencia, con el propósito de atender lo que establece las *Normas para la Administración del Portal Empresarial, Artículo 3. Obligaciones de los Directores (as) y Jefaturas de las dependencias, inciso b.*

(proceso de dirección)

4) Elaborar los manuales operativos y técnicos para orientar en las actividades a los usuarios de los servicios y los funcionarios responsables del soporte y mantenimiento de los Sitios que se prestan en el Portal Empresarial, con el fin de dar garantía razonable que se realizan en forma regular, ordenada y que se da un proceso de transferencia de conocimiento para minimizar la dependencia de la ejecución de estas tareas en los profesionales responsables.

(proceso de dirección)

5) Gestionar programas de educación y capacitación dirigidos a los usuarios finales y al personal operativo de soporte del AAV, que promueva el uso efectivo de las tecnologías, riesgos y responsabilidades asociadas a los servicios que se ofrecen en el Portal Empresarial (Sitios: Intranet/Internet), cumpliendo con la normativa referenciada.

(proceso de dirección)

6) Revisar y actualizar las "Normas para la Administración del Portal Empresarial" considerando los cambios a que ha sido objeto las actividades asociadas a la gestión y administración del Portal en fechas posteriores a su vigencia, con el fin de dar garantía razonable de la operación de la Plataforma Tecnológica del Portal Empresarial, en cumplimiento con la normativa enlistada en el apartado de los "criterios". Se sugiere tomar en consideración los cambios a implementar y derivados de la recomendación No. 1 y 2 de la observación "A" incluida en este informe; y la conveniencia de incorporar en el contenido de las normas un plazo que se estime pertinente para su revisión periódica futura.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN 2018

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 5.1.4. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Actividad: Proceso Dotación y Soporte a Usuario. Alcance: Administración y Gestión equipos de cómputo y periféricos (Pc).

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa para dar el mantenimiento y soporte al equipo de cómputo y periféricos PC's, con el fin 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.

2. 5.1.6. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información (AC)

Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Actividades: mantener sistemas de información, operar y dar mantenimiento al sistema, dar soporte a aplicaciones. Alcance: Ejecutar revisiones en tiempo real (auditoría continua del proceso de acceso Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI)

OBJETIVO

Aplicar la Auditoría Continúa en el proceso de acceso del Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI), con el fin de monitorear en tiempo real el cumplimiento de las actividades de control establecidas de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN 2018

1. 5.1.1. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información

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) y Sistemas de Información. Actividades: Implementación, operación y mantenimiento de la infraestructura de TIC. Alcance: Seguridad Lógica de los activos de información.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la implementación, operación y mantenimiento de la infraestructura de TIC (seguridad lógica de los activos de información), 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.

2. 5.1.3. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información

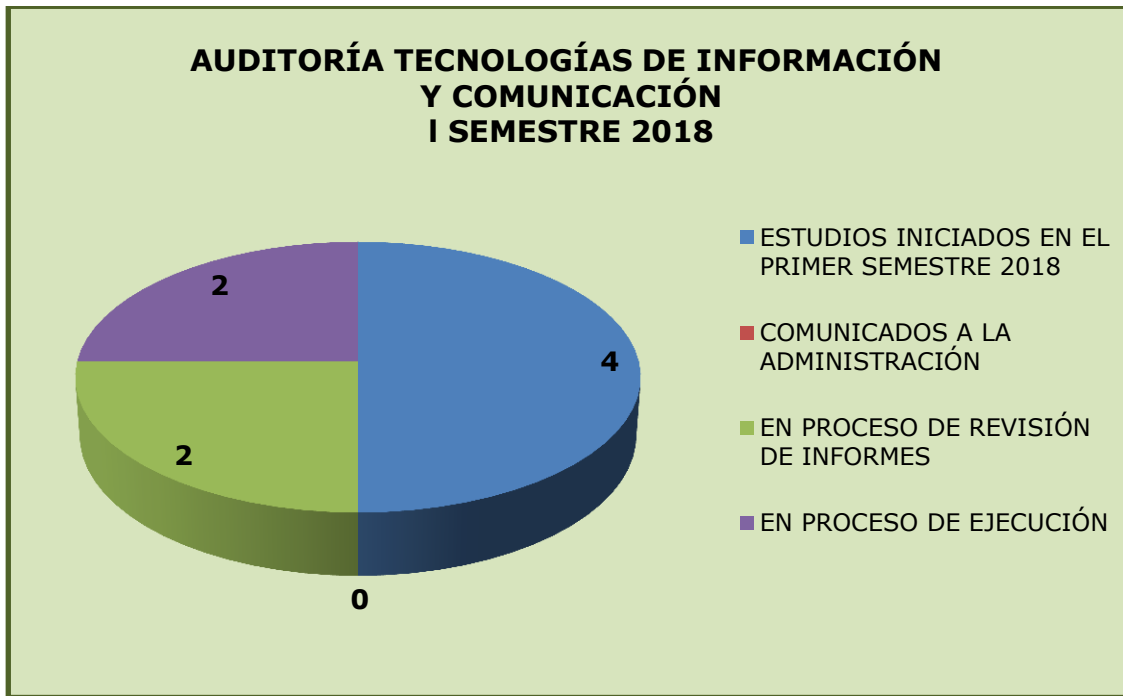
Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Actividades: mantener sistemas de información, operar y dar mantenimiento al sistema, dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI).

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento y soporte al Sistema Presupuesto y Diseño de Estudios de Ingeniería (SIPREDI), con el fin de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución de ese proceso, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen en este primer semestre, de los dos servicios de auditoría programados por la Auditoría de Tecnologías de Información, se iniciaron dos más programados para el II Semestre, sumando un total de cuatro estudios, de los cuales dos (50%) están en proceso de revisión del informe y dos (50%) se encuentran en proceso de ejecución. *Además, en este semestre se comunicaron los resultados de dos de los estudios ejecutados en el segundo semestre de 2017.*

A continuación se presenta gráficamente:



ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

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

ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

1. 5.1.2 Infraestructura de Tecnologías de Información y comunicación (Sitio Alternativo)

Nota 1001-0234 enviada el 11 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. 4.1.5 Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (SIGEL)

Nota 1001-0237 enviada el 12 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Dirección Distribución de la Energía

RESULTADOS OBTENIDOS

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

3. 5.1.2 Mantenimiento de Sistemas Automatizados de Información (CIC) (CALL)

Nota 1001-0245 enviada el 20 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

Las tres recomendaciones formuladas, están pendientes de aplicar.

RECOMENDACIÓN

Determinar la viabilidad y conveniencia de realizar la actualización del Sistema CIC con las nuevas versiones existentes, con el propósito de atender la cláusula G) Garantía y Soporte Técnico, punto 57, 61 y 62 del cartel de la Contratación Directa N° 2015PP-000136-ALIC del 17-11-15.
--

Se sugiere que para realizar la evaluación respectiva, se participe al área Usuaria del ACALL en la revisión detallada de la nueva funcionalidad que se incluye en cada una de las versiones.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

No se suministró documentación específica sobre las acciones realizadas para atender lo solicitado sobre determinar la viabilidad y conveniencia de realizar la actualización del Sistema CIC con las nuevas versiones existentes, por lo que la recomendación se encuentra pendiente de aplicación.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN
--

El 07-06-18 se solicitó al Subdirector Dirección Comercialización la justificación de la no atención de la recomendación y en correo de esa misma fecha el Subdirector indicó:
--

<i>"... La atención de dicho auditoraje la gestiona el señor Arnaldo González, a quien se le copia de este correo para su respectiva atención. ..."</i>

No obstante al término del plazo concedido al 14-06-18, no se obtuvo respuesta por parte de la Jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente sobre lo expuesto ni la fecha estimada en que se atenderá.

RECOMENDACIONES

1. Coordinar con la Jefatura del PSARI quién es el que Administra el Contrato sobre el Soporte y Mantenimiento del Aplicativo CIC del ACALL para definir acciones con el Proveedor del CIC con el propósito de brindar al Usuario final de la Aplicación y a los Técnicos de la UTIC que soportan la Infraestructura; la transferencia de conocimientos sobre la vinculación que existe entre la Infraestructura de Comunicación del "Call Center", la Estructura de la Base de Datos que lo soporta y los Reportes pre-establecidos del "Motor de Reportes" del Aplicativo.
--

2. Realizar una revisión integral sobre las oportunidades de mejora sobre la calidad de los datos de los reportes pre-establecidos, recopilación y análisis consistentes de los datos; y calidad de la información de los informes de gestión que se elaboran en el ACALL.
--

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

No se suministró información específica sobre las acciones establecidas para llevar a cabo la transferencia de conocimientos sobre la vinculación que existe entre la Infraestructura de Comunicación del "Call Center", la Estructura de la Base de Datos que lo soporta y los Reportes pre-establecidos del "Motor de Reportes" del Aplicativo; ni lo relacionado a la revisión integral de las oportunidades de mejora sobre la calidad de los datos de los reportes pre-establecidos, recopilación y análisis consistentes de los datos; y calidad de la información de los informes de gestión que se elaboran en el ACALL, por lo que las recomendaciones se encuentran pendientes de aplicación.
--

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

El 07-06-18 se solicitó al Subdirector Dirección Comercialización la justificación de la no atención de la recomendación y en correo de esa misma fecha el Subdirector indicó:
--

<i>"...La atención de dicho auditoraje la gestiona el señor Arnaldo González, a quien se le copia de este correo para su respectiva atención. ..."</i>
--

No obstante al término del plazo concedido al 14-06-18, no se obtuvo respuesta por parte de la Jefatura de la Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente sobre lo expuesto ni la fecha estimada en que se atenderá. ...

4. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de TIC: Proceso Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones

Nota 1001-0256 enviada el 26 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS

Las cinco recomendaciones formuladas, están pendientes de aplicar.
--

RECOMENDACIÓN

Gestionar la incorporación de los estándares de arquitectura del cableado de red en el documento "Estándares de Infraestructura", con el fin de integrar los requerimientos de referencia para la planificación e implementación de la infraestructura de red que atiende el PSCRI.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo "plan de acción" en el cual se detallan las actividades a incluir en el documento "Estándares de Infraestructura", sobre las características que normalizan el cableado en fibra óptica y cobre a utilizar en la infraestructura de comunicaciones; sin embargo, la implementación de las acciones inician en junio y finalizan en noviembre del 2018, por lo que la recomendación está pendiente de atender.

RECOMENDACIÓN

Gestionar el método formal para la aplicación de las pruebas durante la instalación de cableado de la red, y las que se realizan de manera periódica, con el fin de garantizar razonablemente que la implementación de éstas se ejecuta con calidad. Es conveniente, que una vez elaborado el documento, oficializarlo mediante las instancias que
--

correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo "plan de acción" en el cual se detallan las actividades para definir el procedimiento o instructivo, que permita verificar la calidad de las instalaciones de red que se realizan en cobre y fibra óptica; sin embargo, la implementación de las acciones inician en julio y finalizan en noviembre del 2018, por lo que la recomendación está pendiente de atender.

RECOMENDACIÓN

Establecer un plan de mantenimiento preventivo para el cableado de red de infocomunicaciones, con el fin de garantizar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo "plan de acción" donde se incluyen las actividades sobre el plan de mantenimiento preventivo, para el cableado de red de infocomunicaciones; sin embargo, la implementación de las acciones se realizarán a finales de junio 2018, por lo que la recomendación está pendiente de atender.

RECOMENDACIÓN

La "Matriz de Recursos de TIC 2017", en la sección de Red-Infocomunicaciones, incorporada en el Plan de Continuidad de servicios de TIC, no contiene un apartado para la atención de contingencias en el cableado de red.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo "plan de acción" donde describe las actividades a incorporar en el documento "Matriz de Recursos de TIC 2017" en la sección Red-Infocomunicaciones un apartado con las medidas definidas para la atención de contingencias en el cableado de red; sin embargo, la implementación de las acciones inician en junio y finalizan en noviembre 2018, por lo que la recomendación está pendiente de atender.

RECOMENDACIÓN

Analizar la conveniencia de definir, implantar, verificar y perfeccionar la valoración del riesgo específico sobre la infraestructura de cableado de red de infocomunicaciones que se ejecuta a nivel interno y externo en el PSCRI, que permita establecer acciones a seguir para mitigar el nivel de del riesgo asociado a la gestión y administración de esta actividad.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo "plan de acción" donde describe las actividades para realizar un estudio para valorar la conveniencia de efectuar un análisis de riesgo a nivel de la infraestructura de cableado de red de infocomunicaciones; sin embargo, la implementación de las acciones inician en agosto y finalizan en noviembre 2018, por lo que la recomendación está pendiente de atender.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS CINCO RECOMENDACIONES

El 11-06-18 se solicitó a la Jefatura del Área Infocomunicaciones la justificación de la no

atención de las recomendaciones y en correo del 14-06-18 indicó:

"...adjunto plan de acción con el que estaremos atendiendo las recomendaciones del estudio realizado. Es importante mencionarle, que a partir del 4 de junio y hasta el 4 de setiembre, el Coordinador del Proceso está incapacitado, lo que afecta en gran medida la capacidad de ejecución a nivel administrativo y operativo.

..."

No obstante según documento "plan de acción" remitido las actividades que atienden las recomendaciones finalizan en noviembre 2018 como se detalla en el apartado de situación actual de las recomendaciones.

5. 5.1.4 Dotar de Sistemas de Información: Aplicaciones en Agencia Virtual

Nota 1001-0257 enviada el 26 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente

RESULTADOS OBTENIDOS

La recomendación formulada, está en proceso de aplicación.

RECOMENDACIÓN

Analizar en el mercado las versiones de software que a través de la mensajería instantánea de "WhatsApp", emulan una versión empresarial; y, evaluar los requerimientos técnicos y operativos para aprovechar la opción que la herramienta ofrece de conectar más de dos agentes concurrentes en la atención de consultas y trámites de los clientes; para mejorar los tiempos de atención de consultas.

Se detalla; como ejemplo, empresas que ofrecen este tipo de servicio; tales como: (Byom! Conecta (<http://www.byomit.com/>), WhatsAppalertas (<http://whatsappalertas.com/>) y HelloUmi (<https://helloumi.com/es/>)).

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura del Área Atención Virtual (AAV) en correo del 13-06-18 suministra las acciones que se ejecutaron asociadas al análisis y resultado de la investigación sobre las versiones de la aplicación de "WhatsApp"; sin embargo, la gestión orientada a evaluar los requerimientos técnicos y operativos para mejorar la atención de las funciones asociadas al servicio de WhatsApp, la Jefatura Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) señala en correo del 20-06-18 que se encuentra en proceso de análisis la propuesta de dotar un recurso adicional al Área de Atención Virtual, se estima atender en octubre 2018.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 14-06-18 se solicitó a la Jefatura Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) la justificación de la no atención de la recomendación y en correo del 14 y 20 de junio la Jefatura de la UMGC indicó respectivamente:

"...En cuanto al recurso, se está analizando la posibilidad de dotar de un recurso a Juan Carlos, pero se encuentra bajo análisis ya que es un tema que abordamos el día de hoy..."

Del correo del 20-08-18

"... Con el propósito de atender lo solicitado, te puedo indicar que se puede estar atendiendo el tema a finales del mes de octubre del año en curso. En el caso de que se atienda antes, se te informará...."

6. 5.1.4 Dotar de Sistemas de Información: Aplicaciones en Agencia Virtual

Nota 1001-0259 enviada el 26 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS

De tres recomendaciones formuladas, dos fueron atendidas y una está pendiente de aplicar.

RECOMENDACIÓN

Desarrollar un estándar para el manejo de estructura de datos de sistemas de información que se aplique a nivel institucional, en atención a las "Normas técnicas para la gestión y el Control de las Tecnologías de Información", 3.2 Implementación de software.

Se adjunta Anexo N°1 Documento Base para Definición de Estándares de Programación como referencia.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

Los aspectos sobre desarrollar estándares de estructura de datos solicitados en la recomendación, se encuentran pendientes de aplicación.

No obstante el plazo establecido en nota 2801-0001 del 11-01-18, por la Jefatura de la UTIC para atender la recomendación es 30 noviembre 2018.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 21-06-18 se solicitó a la Jefatura Área Soluciones Informáticas al Negocio la justificación de la no atención de la recomendación y en correo de esa misma fecha indicó:

"...

no hemos podido iniciar la atención de este compromiso; esto debido a que estamos pasando por un momento bastante crítico en materia de recursos humanos, ya que se han abierto diferentes frentes en la CNFL con alta prioridad como el Proyecto PMAF, Redes Inteligentes, adecuación de SIPROCOM a nuevos requerimientos, nuevo manual de clases de la CNFL, Factura Electrónica, SINPE, Nueva versión de las APPS, mejoras Agencia Virtual, Proyecto OMS, Medidores Inteligentes, etc. Esperamos que en el segundo semestre del 2018 podamos iniciar con la atención a este compromiso, el cual lo consideramos muy beneficioso para nosotros.

..."

7. 5.1.1 Mantener la Infraestructura Tecnologías de Información y Comunicaciones (servidores)

Nota 1001-0267 enviada el 27 de Junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS

De cuatro recomendaciones formuladas, una fue atendida, dos están en proceso de aplicación y una pendiente de aplicar.

RECOMENDACIÓN

Analizar el proceso de cambio para validar que se atiende como un conjunto ordenado de normas y procedimientos, que regulen el funcionamiento que integra todos los elementos que conlleva una gestión de cambio para los servicios que brinda la UTIC.

Se sugiere considerar para estos efectos, lo que detalla la "Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)"; así como lo recomendado por las sanas prácticas, COBIT, ISO 20000, ITIL, entre otros.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo: "ANEXO 3-Plan reducción de brecha de Gestión de Servicios UTIC 2017 (2018....mpp)" en el cual se detallan las actividades para analizar el proceso de cambio para validar que se atiende como un conjunto ordenado de normas y procedimientos, que regulen el funcionamiento que integra todos los elementos que conlleva una gestión de cambio para los servicios que brinda la UTIC. Sin embargo, la implementación de las acciones inicia en junio de 2019 y finaliza en setiembre de 2019, por lo que la recomendación está en proceso de atender.

RECOMENDACIÓN

Analizar la posibilidad de inclusión del análisis de comportamiento por tipos de incidentes, problemas presentados y registro de causas en los reportes generados para la administración de incidentes, que permitan efectuar el estudio de tendencias e identificación de patrones de asuntos recurrentes o ineficiencias, para proporcionar información sobre la mejora continua.

Se sugiere se considere para este fin, lo solicitado en las "Normas técnicas para la gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)" y el marco teórico especializado COBIT 5, ISO 20000, ITIL, entre otros.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

La Jefatura del Área Infocomunicaciones remite archivo: "ANEXO 3-Plan reducción de brecha de Gestión de Servicios UTIC 2017 (2018....mpp)" en el cual se detallan las actividades para el análisis de comportamiento por tipos de incidentes como parte de la brecha a ser atendida. Sin embargo, la implementación de las acciones inicia en el segundo semestre del 2018, por lo que la recomendación está en proceso de atender.

RECOMENDACIÓN

Gestionar cuando proceda la oficialización de los documentos que se utilizan para administrar la gestión del servicio, de cambios y de incidentes ante el Proceso Análisis Administrativo; una vez atendidas las recomendaciones incluidas en este informe y relacionadas con estos temas.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

La realización de esta recomendación está sujeta a la finalización de las recomendaciones anteriores. En correo del 15-06-18 la jefatura de la UTIC indica:

"...
..."
..."

Conforme al avance de las actividades del plan propuesto (A la fecha, junio 2018), se tiene en proceso la gestión de oficialización un documento que se utiliza para administrar la gestión del servicio de TIC, ante el Proceso Análisis Administrativo por parte del Área de Soluciones Informáticas al Negocio.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS TRES RECOMENDACIONES

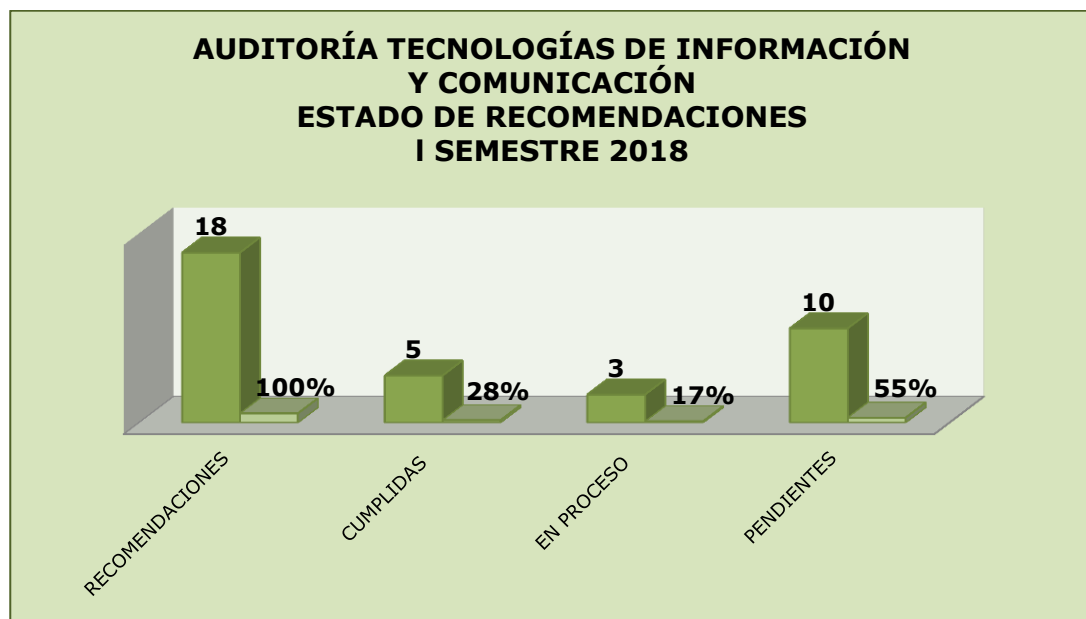
En correo del 11-06-18 se solicitó a la Jefatura de la UTIC la justificación de la no atención de la recomendación y en correo del 15-06-18 indica:

"...El atraso en el cronograma se debe a las múltiples tareas que se han tenido que atender durante este primer semestre, tanto por las jefaturas de Área como por la jefatura de la UTIC: El estudio tarifario, seguimiento de las metas de desempeño, iniciativas de inversión, procesos de compra, reuniones en el ICE, tareas diarias, entre otras.

Este plan lo estaremos retomando durante el segundo semestre de este año.

..."

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 18 recomendaciones formuladas, cinco (28%) fueron cumplidas, tres (17%) se encuentran en proceso de aplicación y 10 (55%) están pendiente de atender, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



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

AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES AL 30-06-18						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0169	28/04/2017	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	3	2	1	Si
1001-0549	11/12/2017	Área Atención Virtual	1	1	0	Si
1001-0552	11/12/2017	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	1	0	1	Si
1001-0579	15/12/2017	Dirección de Comercialización	3	0	3	Si
1001-0085	07/03/2018	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	5	0	5	Si
Total			13	3	10	

3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN Plan de Trabajo 2017

ÁREA ADMINISTRATIVA

6.1.6 Obligaciones del trabajador

Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: administración del recurso humano. Alcance: Unidad Tecnología de la Información y Comunicación y otras dependencias.

Nota 1001-0174 enviada el 27 de abril de 2018

DIRIGIDO: Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento del horario laboral por los funcionarios del Proceso Dotación y Soporte a Usuario, Reglamento Interior de Trabajo, artículos 3, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 43 inciso c., 46 incisos a., 55, 56 y 57 ; Código de Trabajo última versión generada el 13-04-2018, artículos: 72 inciso a) y 81 inciso g); Ley General de Control Interno 8292/2002, artículos: 12 Deberes del jerarca y de los subtitulares subordinados en el sistema de control interno, 13 Ambiente de control, 17 Seguimiento del sistema de control interno, 39 Causales de responsabilidad administrativa y 41 Sanciones Administrativas y 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, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión Constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Determinar si los señores Christian Calderón Hernández, Oldemar Hernández Jiménez, Sergio Portuguez Cordero, Jaime Mata Bolaños y Roberto Sandí Araya, están incurriendo en faltas que ameriten la aplicación de medidas administrativas. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar lo que corresponda.

(procesos de control)

2) Ejercer la supervisión necesaria para asegurar que la jefatura del PDSU y de las otras dependencias a su cargo, vigilen la puntualidad y asistencia de los trabajadores bajo su responsabilidad, en cumplimiento con las Normas de Control Interno para el Sector Público: normas 1.4, 4.5, 4.5.1 y 4.6; y el Reglamento Interior de Trabajo, artículo 43, inciso c.

6.1.3 Viajes de trabajo al exterior

Proceso: Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: tramitar viajes de trabajo al exterior. Alcance: Secretaría del Consejo de Administración, Gerencia General y Dirección Administración y Finanzas.

Nota 1001-0137 enviada el 06 de abril de 2018

DIRIGIDO: Gerente General

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la documentación que respalda el proceso de contratación de los viajes al exterior realizados por los funcionarios Javier Fco. Salazar Cambronero, Ricardo Zamora Zumbado, José Andrés Ruiz y Víctor Solís Rodríguez.

Procedimiento Autorización de Viajes al Exterior y su respectiva liquidación de gastos del 06 de julio de 2016, revisión 8 según correo electrónico de referencia del 19 de febrero 2016,

Reglamento de gastos de viaje y transportes para funcionarios públicos emitido por la CGR R-DC-111-2011 el 07 de julio de 2011, Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 5, Capítulo II de las Autorizaciones y Liquidaciones, Artículos 7, 8, 9, 10, 11 y 13, Capítulo IV de los Viajes al Exterior, artículos 31, 34, 42, 43, 46 y 47, Capítulo V Gastos de Representación Ocasionales en el Exterior.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante y 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Reglamento para los procesos de contratación de las empresas del ICE, Alcance Digital N°85, 27 de mayo de 2016, artículo 7 Definiciones "Expediente", Artículo 40 Por escasa cuantía.

Procedimiento Adquisición de materiales o servicios de escasa cuantía, actualizado el 21 de setiembre de 2015, Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y circular 2100-0084-2015), inciso 6.5 Analista de Proveeduría.

Reglamento para la Gestión Documental, aprobado el 05 de febrero de 2018, Artículo 36, inciso a, c, d, e, g y f, Artículo 71.

Directriz cero papel de marzo 2017, 2. Compromisos del Personal puntos 2.1.2, 2.1.6, 2.1.8, 2.1.10, Punto d. Responsables de su aplicación, Jefaturas de la CNFL y Trabajadores de la CNFL.

RECOMENDACIONES

(procesos de control)

1) Revisar las funciones asignadas a la encargada de controlar los viajes de trabajo al exterior, con el fin de determinar las razones por las cuales no tiene actualizados y foliados los expedientes, tomando las acciones necesarias para que se cumpla con los incisos a. y d. del artículo 36 del Reglamento para la Gestión Documental; y la norma 4.5.1 Supervisión constante de las Normas de Control Interno para el Sector Público citadas.

(procesos de control)

2) Considerar la viabilidad de digitalizar los expedientes de trámites de viajes al exterior para atender la Directriz cero papel y proceder de acuerdo con el artículo 71 del Reglamento para la Gestión Documental.

(procesos de control)

3) Realizar las gestiones necesarias para que el CA formalice los viajes al exterior realizados por el GG a Bolivia y San Salvador, así como cualquier otro durante su gestión, cumpliendo con el Artículo 7 del Capítulo II "De las Autorizaciones y Liquidaciones" de la resolución R-DC-111-2011 de la Contraloría General de la República, denominado "Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos".

ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN 2018

1. 6.1.3 Índice de gestión institucional (IGI)

Actividad: Reporte sobre el Índice de Gestión Institucional (IGI). Alcance: IGI 2017 de la CNFL

Nota 1001-0125 enviada el 16 de marzo de 2018

DIRIGIDO: Contraloría General de la República

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Verificación de los expedientes del Índice de Gestión Institucional (IGI) de la CNFL correspondientes al período 2017.

CONCLUSIÓN

De la validación ejecutada se determinó que seis de las respuestas dadas por la Administración, relacionadas con el manual de puestos, desempeño del 95% de los funcionarios, medición del clima organizacional y planes de acción, y el plan de sucesión deben ser modificadas, de acuerdo con las observaciones expuestas en la Minuta de reunión del IGI.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN Plan de Trabajo 2017

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.8 Contratación, asignación y desempeño de talento humano (Pertenece al plan de trabajo 2017)

Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: administrar presupuesto y administración del recurso humano. Alcance: Proceso Reclutamiento y Selección.

OBJETIVO

Analizar la gestión administrativa y operativa llevada a cabo en la contratación, asignación y desempeño de puestos del talento humano, para corroborar que esta actividad se realice de conformidad con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN 2018

4. 6.1.8 ESTUDIO: Aplicación del Pliego Tarifario

Proceso: Gestión de la comercialización. Subproceso: Facturar. Actividades: Administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario. Alcance: Proceso Administración del Sistema SIPROCOM.

OBJETIVO

Evaluar la aplicación de las resoluciones sobre tarifas aprobadas por la ARESEP (Proceso Administración del Sistema SIPROCOM), con el fin de comprobar que las dependencias encargadas de administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario, cumplen con las actividades de control establecidas para garantizar que las tarifas se actualicen en forma oportuna y confiable, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN 2018

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.2 Accidentes de la flotilla vehicular

Proceso: Servicios institucionales. Subproceso: Flotilla vehicular. Actividad: Accidentes con vehículos de la Compañía. Alcance: Vehículos involucrados en accidentes de tránsito.

OBJETIVO

Evaluar la gestión administrativa y operativa para atender los accidentes ocurridos con los vehículos de la compañía, para comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas y la ejecución eficiente y efectiva de la actividad, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

2. 6.1.4 Programa Ético Institucional

Actividad: Ética en la gestión Institucional. Alcance: Guía Técnica para el desarrollo de auditorías de la ética DFOE-098-24/03/2009-CGR.

OBJETIVO

Examinar el fortalecimiento de la ética en la gestión institucional, con el fin de corroborar las medidas y los instrumentos formales e informales que conlleven la integración de la ética en esos sistemas.

3. 6.1.5 Estudio especial y/o atención de denuncias

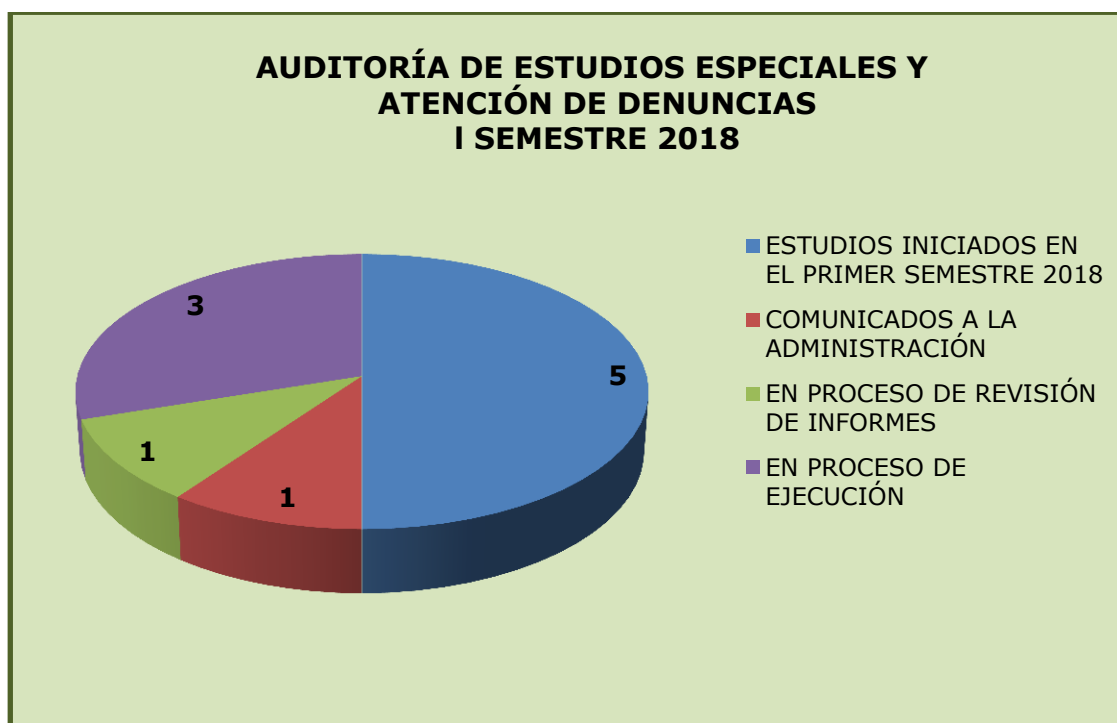
Actividad: Denuncias recibidas. Alcance: Temas relacionados con las denuncias y los estudios especiales que se originen de éstas o a solicitud de las otras áreas de auditoría.

OBJETIVO

Valorar las denuncias recibidas y las solicitudes de estudios especiales que resulten de esa valoración 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.

En resumen en este primer semestre, de los tres servicios de auditoría programados por la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, se iniciaron dos más programados para el II Semestre, sumando un total de cinco estudios, de los cuales uno (20%) fue comunicado a la administración, uno (20%) está en proceso de revisión del informe y tres (60%) se encuentran en proceso de ejecución. *Además, en este semestre se comunicaron los resultados de dos de los estudios ejecutados en el segundo semestre de 2017 y uno se encuentra en proceso de revisión del informe.*

A continuación se presenta gráficamente:



DENUNCIAS

En este primer semestre se recibieron 25 denuncias, de las cuales se valoraron 16 (una está el proceso para elaborar la Relación de Hechos, siete se trasladaron a la Administración Activa para su atención, siete se desestimaron y una se va a evaluar como un estudio de control interno). Las nueve restantes están pendientes de valoración, no obstante, la recepción de las mismas se comunicó a los denunciantes.

TABLA N° 5	
DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2018	
ESTADO	CANTIDAD
Proceso elaboración de relación de hechos	1
Trasladadas a la Administración Activa	7
Desestimadas	7
Evaluar como un estudio de Control Interno	1
Pendientes de valoración	9
TOTAL	25

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 respectivo seguimiento.

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. 6.1.2 Contratación de bienes y servicios de TIC

Nota 1001-0204 enviada el 21 de mayo de 2018

DIRIGIDO: Área Tarifas

RESULTADOS OBTENIDOS

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

2. 6.1.5 Contrataciones de bienes y servicios

Nota 1001-0229 enviada el 08 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área de Proveduría Empresarial

RESULTADOS OBTENIDOS

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

3. 6.1.7 Declaraciones juradas de bienes

Nota 1001-0231 enviada el 08 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

De las tres recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso y pendientes de aplicación, una fue atendida, una está en proceso y una está pendiente.

RECOMENDACIÓN

1) Coordinar con el Administrador del sistema SIRH, realizar un mantenimiento al proceso de generación de alertas de movimientos de personal que son comunicados a la Encargada, para evitar que en el futuro que se presenten casos como los citados.

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se realizaron gestiones para el mantenimiento del SIRH en el módulo de Declaraciones Juradas, según F-107 Bitácora de reunión No. 01-2018 de fecha 21-02-18 de la UTH, sin embargo, éstas acciones serán concluidas hasta el 31/12/2018 según nota 2601-0740 del 31/05/2018 de la UTH.

RECOMENDACIÓN

2) Analizar la conveniencia de efectuar un estudio que abarque el 100% de todas las personas funcionarias que actualmente desempeñan puestos, que según la normativa deben presentar declaración jurada de bienes, con el propósito de determinar que la estén cumpliendo. De acuerdo con los resultados aplicar las medidas que correspondan.

SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

En vista del reciente cambio de jefatura en la UTH, la aplicación del aspecto recomendado se traslada hasta el 30/06/2018, por lo que continúa en pendiente de ejecución, según lo indicado por la jefatura mediante nota 2601-0740 del 31-05-2018.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En la nota 2601-0740 del 31-05-2018 la jefatura de la Unidad Talento Humano manifestó lo siguiente:

"...La reunión se realizó el 21/02/18, según Bitácora N.01-2018 (Anexo #1). Se acordaron acciones y responsables de ejecutarlas, lo que se planea atender en el segundo semestre del presente año. El avance que se siga informando será de la ejecución de esas acciones. Plazo 31/dic/2018".

4. 6.1.5 Sistema Archivístico Empresarial

Nota 1001-0251 enviada el 21 de junio de 2018

DIRIGIDO: Proceso Análisis Administrativo

RESULTADOS OBTENIDOS

De las dos recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, una fue atendida y una se mantiene en la misma condición.

RECOMENDACIÓN

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

SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

Se confeccionó el "Manual para declaratoria confidencialidad de la información y su tratamiento en la CNFL". Actualmente está en proceso de revisión por parte de funcionarios del proceso SIGEL.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION

En la nota 2100-0170 del 12-06-2018 se indicó:

"... El Proceso Análisis Administrativo dio seguimiento a la propuesta coordinada por el Jefe de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial Sr. Minor Arce A., y elaboró el borrador de la propuesta del "Manual para declarar la confidencialidad de la información y su tratamiento en la CNFL."

Con la carta: 2100-0081-2018 de fecha 2018-03-08, el Proceso Análisis Administrativo, solicitó a la Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial, el visto bueno del documento antes mencionado. La Unidad Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial emitió las observaciones con la carta: 7320-0073-2018.

Debido a que los funcionarios del Proceso SIGEL realizaron propuestas importantes que amplían el alcance del manual, con un compromiso de confidencialidad, se está ajustando la propuesta en revisión, para incorporar este importante tema, y coordinarlo con la Asesoría Jurídica Empresarial, antes de su envío a aprobación final de la Gerencia General..."

5. 6.1.4.1 Gestión manejo de residuos compra llantas

Nota 1001-0252 enviada el 21 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Transportes y Taller

RESULTADOS OBTENIDOS

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

6. Programa Ético Institucional

Nota 1001-0255 enviada el 22 de junio de 2018

DIRIGIDO: Unidad Talento Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

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

7. 6.1.1 Gestión de teletrabajo

Nota 1001-0258 enviada el 26 de junio de 2018

DIRIGIDO: Área Desarrollo Humano

RESULTADOS OBTENIDOS

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

8. 6.1.1 Gestión de teletrabajo

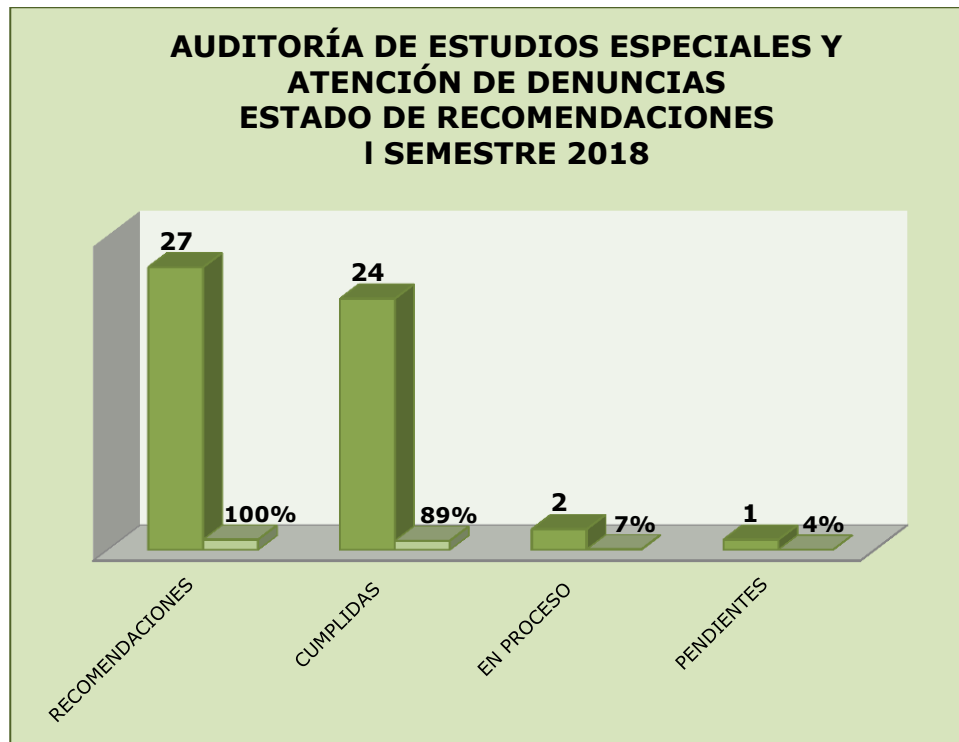
Nota 1001-02275 enviada el 02 de julio de 2018

DIRIGIDO: Gerencia General

RESULTADOS OBTENIDOS

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

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 27 recomendaciones, 24 (89%) fueron cumplidas, dos (7%) se encuentran en proceso y una (4%) están pendientes de atender, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



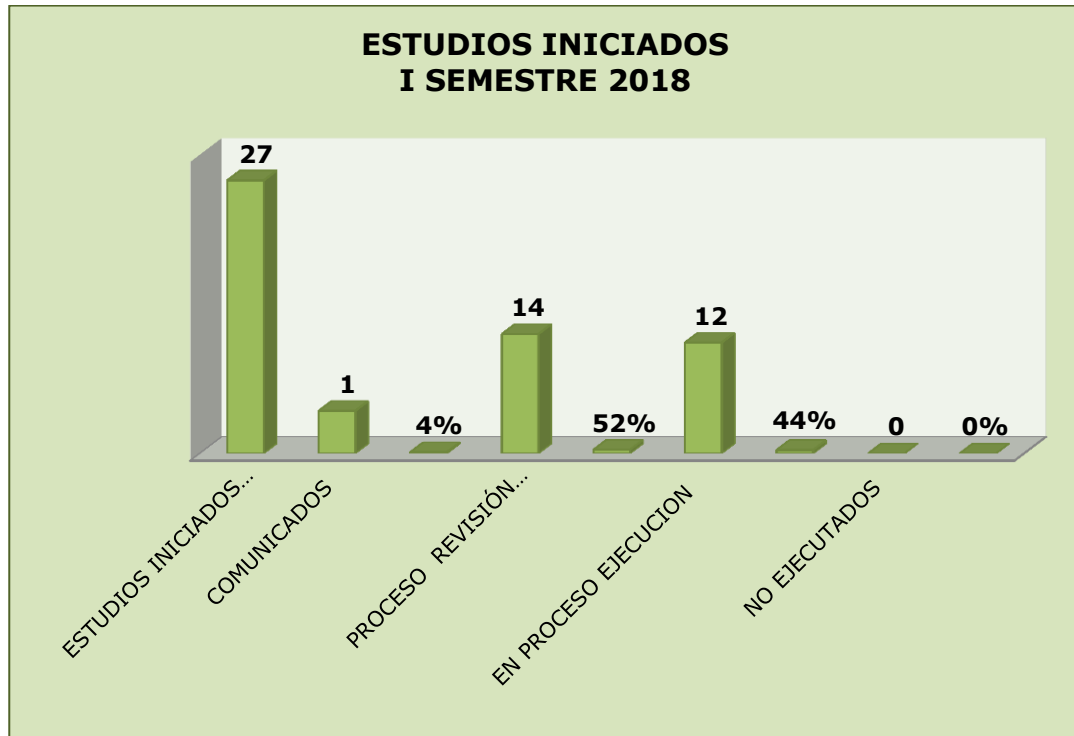
Asimismo, a continuación se presenta un resumen de la antigüedad de las recomendaciones que se encuentran en proceso y pendientes de aplicar:

AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES AL 30-06-2018						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				Proceso	Pendiente	
1001-0395	30/11/2016	Proceso Análisis Administrativo	1	1	0	Si
1001-0577	14/12/2017	Unidad Talento Humano	2	1	1	Si
TOTAL			3	2	1	

3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2018

SERVICIOS DE AUDITORÍA

En resumen en este primer semestre, de los 13 servicios de auditoría programados, se iniciaron 14 más, que estaban programados para el II Semestre, sumando un total de 27 estudios, de los cuales uno (4%) fue comunicado a la Administración, 14 (52%) están en proceso de revisión del informe y 12 (44%) se encuentran en proceso de ejecución.



3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

I SEMESTRE 2018

En este semestre solamente el Área de Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias comunicó los resultados del estudio Índice de Gestión Institucional a la Contraloría General de la República, y que de acuerdo con las características no generó recomendaciones para la Administración. Las Áreas: Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría de Tecnologías de Información y Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias no emitieron recomendaciones, dado que los estudios están en proceso de revisión por las jefaturas o en proceso de ejecución.

RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES

De la programación de 70 estudios de seguimiento de las recomendaciones formuladas al 30 de junio de 2018, se concluyeron 41 (59%) y 29 (41%) quedan pendientes de ejecutar, tal como se muestra en la siguiente tabla:

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTOS AL 30 DE JUNIO DE 2018					
ÁREA	PROGRAMACIÓN ANUAL	CONCLUIDOS		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	32	19	59%	13	41%
Auditoría Operativa	11	7	64%	4	36%
Auditoría Tecnologías de Información	14	7	50%	7	50%
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	13	8	62%	5	38%
TOTAL	70	41	59%	29	41%

De un total de 101 recomendaciones formuladas a la Administración Activa al 30 de junio de 2018, 67 (66%) han sido cumplidas, 20 (20%) se encuentran en proceso y 14 (14%) están pendientes a la fecha de este informe, tal como se detalla a continuación:

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES AL 30 DE JUNIO DE 2018							
ÁREA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	46	30	65%	13	28%	3	7%
Auditoría Operativa	10	8	80%	2	20%	0	0%
Auditoría Tecnologías de Información	18	5	28%	3	17%	10	55%
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	27	24	89%	2	7%	1	4%
TOTAL	101	67	66%	20	20%	14	14%

El proceso de seguimiento de las recomendaciones resultantes de los servicios de auditoría ejecutados, asegura la implementación de éstas por parte de la Administración Activa, documenta el cumplimiento de la norma 2.11 Seguimiento de acciones sobre resultados de las NEAISP, los artículos 41 y 42 del ROFAI y atiende la solicitud del Consejo de Administración, referida a que en los informes de labores semestrales se informe sobre la puesta en práctica de esas recomendaciones.

Para verificar la implementación eficaz y dentro de los plazos definidos por la Administración, se realizaron pruebas selectivas que se estimaron pertinentes, con el fin de evaluar el cumplimiento de las recomendaciones giradas a las distintas dependencias en los informes.

En las notas remitidas a los responsables, por medio de las cuales se giraron las recomendaciones, se les solicitó monitorear y supervisar las acciones que se requieran para que en un período razonable se concluya el cumplimiento de las mismas. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que las personas funcionarias están atendiendo de manera oportuna, efectiva y de acuerdo con las regulaciones aplicables las acciones.

Se comunica en las notas de la obligatoriedad del cumplimiento de las recomendaciones, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno 8292/2002.

Las recomendaciones con condición en proceso y pendientes serán objeto, de seguimiento hasta que se hayan cumplido.

3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Con nota 2020-0088-2018 del 06 de junio de 2018, la señora Alejandra Aguilar Hernández, jefa a.i. de la Secretaría Consejo de Administración Comunica el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, en el capítulo III, artículo 2º del acta de la Sesión Ordinaria No.2448, celebrada el martes 05 de junio de 2018, en el cual instruye a la Auditoría Interna para que realice el seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones incluidas en la Carta de Gerencia del período 2017, y que una vez que se concluya la revisión, se presente el informe a ese órgano colegiado.

3.8 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR

Con nota 1001-0089-2018 de fecha 13 de marzo de 2018, se informó al Consejo de Administración del estado de cumplimiento de las disposiciones de la Contraloría General de la República con corte al 31 de diciembre de 2017.

3.9 LIMITACIONES

En el primer semestre de este período se recibieron 25 denuncias, las cuales han sido gestionadas con un profesional en el Área Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias en coordinación con la Auditora Interna. Los estudios programados para ese profesional se han tenido que reasignar a otros profesionales.

3.10 LOGROS RELEVANTES

Proceso Evaluación del Desempeño Institucional: la Auditoría Interna y las jefaturas fueron evaluadas a nivel de metas y competencias en el período 2017 y están participando en el presente período, logrando con ello un compromiso en el alcance de las metas y mejora en las competencias.

Nuevo ingreso: En la Auditoría Financiera ingresó la profesional contratada para ocupar el cargo Profesional Área Administrativa 2, seleccionada de los elegibles del concurso externo ejecutado en el 2016.

Actualización Equipo de Cómputo: Se recibieron 6 computadoras portátiles y 15 de escritorio para sustituir el equipo que tiene asignado cada persona en la Auditoría Interna

Programa de inducción: la Auditoría Interna participó en una charla sobre la estructura organizativa, competencias, deberes y potestades de ésta a las personas de nuevo ingreso a la empresa, como parte del Programa de Inducción de la CNFL.

Capacitación integrada Auditores Grupo ICE: la Auditoría Interna del ICE organizó el desarrollo del curso "La Auditoría Operativa, principios y fundamentos técnicos" en el que participaron los 20 profesionales activos.

Auditores Grupo ICE: participación en tres reuniones con los auditores internos del ICE, Racsa y Cable Visión. En estas sesiones de trabajo se coordinaron temas como: auditoría continua, planes de trabajo, reglamento para la coordinación de las auditorías internas del Grupo ICE y otros.

3.11 OTRAS ACTIVIDADES

ADJUDICACIONES

En atención del punto I del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12 de febrero de 2007 y el acuerdo según el capítulo II, artículo 1° del acta de la Sesión 2412, celebrada el martes 25 de octubre de 2016; se presenta el Informe de las contrataciones superiores a \$500.000, que fueron adjudicadas por la Administración durante el período comprendido entre enero y junio del 2018 (cinco concursos por un monto total de ₡1.789.3 millones de colones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial; Sistema SIAC de la CGR y Sistema Visión 2020/Consultar expedientes/Proveeduría.

Con base en la información a la que tuvo acceso esta Auditoría Interna y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración cumplió lo establecido en la normativa vigente para ese tipo de operaciones. (Ver Anexo N°1 Resumen de concursos adjudicados período Enero a Junio 2018).

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

En atención a la norma 1.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, se continúa con el proceso de revisión de las actividades establecidas en la Auditoría Interna para fortalecer el SCI⁴, manteniendo y generando entre otras las siguientes acciones:

Compromiso superior: apoyo constante al SCI, fortaleciendo una cultura de colaboración, solidaridad y trabajo en equipo entre las personas funcionarias a nivel personal y profesional, para que prevalezcan las buenas relaciones interpersonales y el desarrollo de un ambiente laboral agradable.

Idoneidad del personal: Se continúa analizando las competencias, el desempeño y valores del personal, para determinar las acciones a seguir en relación con el desempeño, la capacitación y motivación de éstos, así como los perfiles del recurso humano que eventualmente se vaya a contratar.

Evaluación del desempeño: se instruye a las jefaturas a que cumplan con la "Directriz para la Evaluación del Desempeño de los profesionales de la Auditoría Interna D-AI00", aplicando en forma objetiva sin excepción el formulario F-AI010 a todos los profesionales que finalicen los estudios de auditoría asignados.

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

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

Las jefaturas revisan y autorizan la participación del personal a su cargo en los eventos programados y los pagos respectivos durante el período, considerando que el Plan de Capacitación del período 2018 fue coordinado y revisado por éstos, así como aprobado por la Auditora Interna.

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

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

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

⁴ Sistema de Control Interno

3.12 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En atención a la norma 1.3 Aseguramiento de la calidad y 1.3.1 Evaluaciones de calidad de las NEAISP, se realizó la autoevaluación interna de calidad para el período 2017 en atención a las "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público" (D-2-2008-CO-DFOE), publicada en "La Gaceta" N° 147 del 31 de julio de 2008 y modificadas con *Resolución R-DC-119-2009 del 16 de diciembre de 2009, publicada en el Diario Oficial "La Gaceta" N° 28 del miércoles 10 de febrero de 2010.*

El informe sobre Autoevaluación de Calidad de la Auditoría Interna período 2017 y el Plan de Mejora se remitió con notas 1001-0269-2018 y 1001-0270-2018 del 28 de junio de 2018, al Consejo de Administración y al Comité de Vigilancia, respectivamente.

3.13 CAPACITACIÓN

El personal de la Auditoría Interna participó en ocho cursos programados en el Plan de Capacitación del 2018, que representa un 53% del total programado.

También, se han atendido capacitaciones y participado en otras actividades organizadas por la CNFL y otros entes, incluyendo la participación de la Auditora Interna en el III Foro Latinoamericano Auditoría y Control Interno que se llevó a cabo en la Ciudad de México.

Se ha ejecutado un 45.25% del presupuesto asignado en la subpartida 106 Actividades de Capacitación (Ver Anexo N° 2)

3.14 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

El personal de la Auditoría Interna participa en la programación de las reuniones organizadas como parte del SGI. Asimismo, en esa actividad se coordinaron charlas relacionadas con temas de interés de la auditoría, y se expuso el Plan Anual de Trabajo del 2018, Resultados del estudio Satisfacción Laboral Auditoría Interna 2016 y sobre el III Foro Internacional de Auditoría y Control Interno.

3.15 ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO

Se formuló el Presupuesto del 2019, aplicando plantillas que facilitaron la recopilación de información y llenando los formatos y respaldos establecidos por el Área de Presupuesto de la Compañía.

Las partidas y subpartidas presupuestarias del período 2018 han sido revisadas, ejecutadas y modificadas, en coordinación con la Auditora Interna, atendiendo las necesidades de bienes y servicios. Al finalizar este semestre se ha ejecutado un 66% del Presupuesto del 2018.

3.16 ARCHIVO PERMANENTE

Se avanza con la actualización del Archivo Permanente, identificando y actualización la normativa de primera fuente de información.

3.17 SOPORTE TÉCNICO EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

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

La Administración de: los servidores virtuales, utilizando las herramientas de diagnóstico para determinar el uso adecuado de los recursos, tanto de procesamiento como de almacenamiento de la información; los servidores físicos, realizando diagnósticos de rendimiento del espacio en disco; y las cuentas de usuario definidas en el GPA, inclusión, exclusión, desactivación, cambio de roles, modificación de perfiles, etc.

Ejecución de los respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales del GPA histórico y el de producción (GPA nube).

Se continúa con la asesoría técnica al profesional que se incorporó a la Auditoría de TIC, sobre la funcionalidad del sistema GPA en la nube; y actividades de soporte técnico interno que se atienden, como parte de las labores a realizar en la Auditoría Interna.

Asesoría técnica a la profesional que se incorporó a la Auditoría Financiera, sobre la funcionalidad del sistema GPA notes y en la nube; y soporte técnico sobre la configuración del equipo asignado y herramientas requeridas como parte de las labores a realizar en la Auditoría Interna.

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

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

Atención de solicitudes de consultas a las distintas bases de datos de producción de CNFL, extrayendo la información desde las herramientas TOAD o DB Visualizer para devolver los datos en formato Excel.

Atención de solicitudes relacionadas con las extracciones de muestras de datos a través del software Lenguaje de Comandos de Auditoría (ACL) y requeridos para atender actividades y procedimientos de los servicios de auditoría asignados en la Auditoría Financiera.

Configuración del ACL para conectarse directamente a las bases de datos ORACLE.

Administración del uso del ACL, se crearon usuarios de la Auditoría Financiera, se actualizó la última versión de la herramienta y se brindó inducción al personal profesional que se incorporó a la Auditoría de TIC y Financiera sobre: funcionalidad y administración de la herramienta.

Análisis de la herramienta PROTIVITI, como una alternativa del GPA. Sin embargo, la herramienta no ofrece una funcionalidad marcadamente superior al GPA y su costo es superior al del GPA. El costo anual es de \$20.000,00 por 5 licencias de auditores y \$1.200,00

por auditor adicional, el contrato actual para el GPA y el presupuestado para 2019 es de ₡3.960.000,00 con licencias para 24 auditores.

Creación de las imágenes a utilizar en la configuración para los nuevos equipos de escritorio y portátiles que van a ser utilizados por el personal de la auditoría interna.

Investigación sobre la configuración de la nueva impresora marca RICOH, que se instaló en la Auditoría Interna.

Coordinación con el personal de la empresa InfoWare para crear nuevos reportes solicitados por la Auditora Interna sobre el control de tiempo y trazabilidad de las notas en el módulo de comunicación y puesta en producción de éstos.

Diagnóstico para cada una de las máquinas de la auditoría para obtener el espacio en disco utilizado/libre, ruta de archivos con un tamaño superior a 200 caracteres y las aplicaciones instaladas, como parte de las actividades que se están realizando para atender lo definido en la "Propuesta para Evaluar el Sistema de Control Interno en la Administración de Recursos de TIC de la Auditoría Interna (PC)".

Investigación para obtener una herramienta gratis para manipular los archivos "PDF", específicamente para incluir las marcas de auditoría. Como resultado se encontró una extensión para Open Office.

Instalación en los equipos portátiles de la Auditoría Interna del software "Open Office", para brindar al personal de la Auditoría Interna la capacitación por parte del Proceso Dotación y Soporte a Usuario (PDSU), como colaboración al "proceso de inducción en el uso de herramientas de la suite Apache Open Office" que el PDSU está analizando implementar a nivel institucional.

Creación de la guía para la instalación del software libre "Open Office", así como la extensión para manipular los archivos "PDF".

Instalación de software "Sub Versión Server", en el servidor virtual de auditoría, para realizar pruebas de respaldos de archivos y posteriormente dar acceso a todos los funcionarios de la Auditoría Interna.

Creación de una guía para que cada uno de los funcionarios de auditoría pueda cambiar la ruta de acceso del GPA, esto según nueva dirección comunicada por el proveedor Infoware.

Elaboración de "Guía proceso de registro y trazabilidad de las correcciones sobre los borradores de los informes en el módulo de comunicación del GPA", que registre la trazabilidad de las revisiones que se le realizan a las notas de resultados que se remite al auditado.

4. CONCLUSIONES

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

1. Brindando los servicios de auditoría y preventivos con un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y el cumplimiento, la validez y la suficiencia del Sistema de Control Interno, recomendando acciones correctivas que coadyuve con la Administración Activa para el mantenimiento de controles efectivos y su mejora continua.
2. Monitoreando permanentemente el control sistematizado de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones giradas en los informes de auditoría, para asegurar que las acciones establecidas por los titulares subordinados responsables hayan sido implementadas en forma eficiente, eficaz y dentro de los plazos definidos por éstos.
3. Capacitando al personal, para que se actualicen profesionalmente, mejoren las habilidades, aptitudes, pericia y el debido cuidado profesional en sus responsabilidades.
4. Planificando y gestionando oportunamente los recursos humanos, técnicos y de equipo necesarios para la ejecución de las labores del personal.
5. Compartiendo con las Auditorías Internas del Grupo ICE temas de actualización en el campo de la auditoría interna, y coordinando mejoras en las herramientas y normativa que uniformen la documentación de las pruebas en el proceso de ejecución de los estudios de auditoría y los proyectos administrativos.
6. Informando al Consejo de Administración y al Comité de Vigilancia del desempeño de esta Auditoría Interna, por medio de los informes de labores semestrales.

5. RECOMENDACIONES

AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- 5.1 Dar por conocido el Informe Ejecutivo de Labores de la Auditoría Interna I Semestre de 2018.
- 5.2 Instruir a la Administración para que realice el seguimiento de las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna.

ANEXO N°1
RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS
PERÍODO
ENERO A JUNIO 2018

Anexo N° 1

Resumen de concursos adjudicados Período Enero a Junio 2018

	Cantidad	Monto (millones de colones)
Enero	2	834,9
Febrero	1	283,5
Marzo	1	360,5
Abril	1	310,4
Total	5	1.789,3

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

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

ENERO 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO ¢	
95-2018-ACL	Unidad Ampliaciones y Mantenimiento	Servicio de limpieza de líneas (corta de ramas en tendido eléctrico)	Tim Elektra S.A.	333.060.000,00	A

NOTA:

A) Esta contratación es continuidad del concurso de adquisición 2016PP-000002-PROV el cual fue aprobado por la Comisión de Adquisiciones de CNFL según acta No. 009 nota 2020-113 de fecha 22-06-2016, por tal razón para este pago no se gestionó la aprobación de la Gerencia General. Atención de 140.000 metros líneas de afectación aproximadamente, ¢2.379,00 por metro lineal.

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO ¢	
190-2018-ACL	Departamento de Seguridad	Servicio de Seguridad y Vigilancia	CSE Seguridad S.A.	22.266.134,70	A
			Charmander Servicios Electrónicos en Seguridad S.A.	479.530.593,30	A
			TOTAL	501.796.728,00	

NOTA:

A) Esta contratación es continuidad del concurso de adquisición 2013PP-000017-PROV el cual fue aprobado por la Comisión de Adquisiciones de CNFL según Sesión No. 002 nota 2020-0032 de fecha 13-03-2014, publicada en la Gaceta No. 53 del 17-03-2014; por tal razón para este pago no se gestionó la aprobación de la Gerencia General.

FEBRERO 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO ¢	
296-2018-ACL	Sucursal Desamparados	Servicio de mano de obra para desconectar y/o reconectar medidores eléctricos	Montajes Eléctricos Spe S.A.	283.523.020,00	A

NOTA:

A) Esta contratación es continuidad del concurso de adquisición 2017PP-000012-PROV, modalidad entrega por demanda, el cual fue aprobado por la Gerencia General con la nota 2001-0758 del 28-09-2017; por tal razón esta ampliación no fue presentada a la Gerencia General para aprobación.

MARZO 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO ¢	
24-2017 PROV.	Proceso de Programación y Control de Existencias	Poste de concreto de 13 metros (1314 uds)	Eurobau S.A.	324.612.189,36	
			Pretensados Nacionales S.A.	273.810.014,90	A
			Productos de Concreto S.A.	306.526.440,48	
		Poste de concreto de 15 metros (45 uds)	Eurobau S.A.	15.520.750,20	
			Pretensados Nacionales S.A.	13.791.844,34	A
			Productos de Concreto S.A.	13.146.965,45	B

NOTAS:

A) Oferta adjudicada el 14-03-2018 por un total de \$634.606,85 equivalentes a ¢360.5 millones (t.c. ¢568.13 del 01-12-2017). La adjudicación final fue de 1514 unidades del artículo N°1 a razón de \$ 366,78 c/u, \$555,305.68 y 147 unidades del artículo N° 2 a razón de \$539,46 c/u, \$79,301.18. Se invitó a participar el 17-11-2017 a través de la página Web de la CNFL.

B) No cumple con las condiciones generales del cartel.

Este concurso fue aprobado por la Gerencia General mediante nota 2001-0177 el 14-03-2018.

ABRIL 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
25-2017 PROV.	Proceso de Programación y Control de Existencias	1) Cable de aluminio desnudo AAC, calibre 85,0 mm ² (3/0 AWG) Phlox. 196000 mts.	Conducen SRL	145.824,00	A
			Sumatel	159.555,76	
			Electronic Engineeing	176.400,00	
			Tekno Cable	166.508,53	
			Electroval	197.960,00	
			Centro Redes y Cables	161.935,20	
		2) Cable de aluminio desnudo AAC, calibre 135 mm ² (266 kcmil) DAYSI 16000 mts.	Conducen SRL	18.645,28	A
			Sumatel	20.764,16	
			Electronic Engineeing	22.560,00	
			Tekno Cable	21.362,50	
			Electroval	26.080,00	
			Centro Redes y Cables	20.960,00	
		3) Cable de aluminio desnudo AAC, calibre 241,7 mm ² (477 kcmil), COSMOS 35000 mts	Conducen SRL	72.415,00	A
			Sumatel	76.420,40	
			Electronic Engineeing	88.900,00	
			Tekno Cable	92.223,06	
Electroval	97.300,00				
Centro Redes y Cables	80.332,00				
4) Cable de aluminio desnudo AAC, calibre 33.62 mm ² (2 AWG) IRIS 14600 mts.	Conducen SRL	4.776,25	A		
	Sumatel	5.662,17			
	Electronic Engineeing	5.110,00			
	Tekno Cable	5.066,52			
	Electroval	5.986,00			
	Centro Redes y Cables	4.964,00			

NOTA:

A) Oferta adjudicada el 03-04-2018 por un total de \$546.063,04 equivalentes a \$310.4 millones (t.c. \$568.47 del 29-11-2017). La adjudicación final fue de 351400 metros del artículo N° 1 a razón de US\$ 0,8407 c/u, \$295.429,01; 34000 metros del artículo N° 2 a razón de US\$1,3168 c/u, \$44,771,98; 85000 metros del artículo N° 3 a razón de US\$2,3379 c/u, \$198,727,45 y 19300 metros del artículo N° 4 a razón de US\$ 0,3696 c/u \$7,134,61. Se invitó a participar a través de la página Web de la CNFL el 15-11-2017.

Este concurso fue aprobado por la Gerencia General mediante nota 2001-0220 del 03-04-2018.

ANEXO N°2
CAPACITACIÓN RECIBIDA
PERÍODO
I SEMESTRE 2018

CAPACITACIÓN RECIBIDA
CAPACITACIÓN RECIBIDA PROGRAMADA
I SEMESTRE 2018

Nº	NOMBRE DEL CURSO	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	INSTITUCIÓN QUE BRINDO LA CAPACITACIÓN
1	Casos Prácticos de la NIC/NIIF	1	Colegio Contadores Públicos de CR
2	Curso Auditoría del Plan-Presupuesto Institucional	1	Instituto Auditores Internos de C.R
3	Programa profesional en adopción y aplicación de las NIIF - Módulo 2	2	Colegio de Contadores Públicos de C.R
4	Programa profesional en adopción y aplicación de las NIIF-Módulo IV	1	Colegio de Contadores Públicos de C.R
5	Ciberseguridad: Guía Práctica para el Auditor Interno	1	Instituto de Auditores Internos de C.R
6	Programa Profesional en adopción y aplicación de las NIIF- Módulo II	1	Colegio Contadores Públicos de CR
7	Curso Redacción Informes de Auditoría	12	Instituto de Auditores Internos de C.R
8	Taller In House La Auditoria Interna y la prevención e investigación de fraudes	19	Auditoria Interna CNFL - Se contrató los servicios del señor Manuel Marín Cubero, Consultores ARF