

# AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE LABORES  
I SEMESTRE

2019



 ice

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>6</b>
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 AUDITORÍA FINANCIERA.....</b>	<b>7</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....</b>	<b>18</b>
<b>CONSIDERACIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 AUDITORÍA OPERATIVA .....</b>	<b>25</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2018).....</b>	<b>25</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2019).....</b>	<b>28</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>CONSIDERACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>CONSIDERACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS .....</b>	<b>64</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2018).....</b>	<b>64</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2019).....</b>	<b>65</b>
<b>ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN .....</b>	<b>76</b>
<b>ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>CONSIDERACIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2019.....</b>	<b>79</b>
<b>SERVICIOS DE AUDITORÍA.....</b>	<b>79</b>

<b>ASUNTOS RELEVANTES SOBRE DIRECCIÓN, EXPOSICIONES AL RIESGO Y CONTROL, ASÍ COMO OTROS TEMAS DE IMPORTANCIA:</b> .....	<b>80</b>
<b>3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA</b> .....	<b>82</b>
<b>I SEMESTRE 2019</b> .....	<b>82</b>
<b>RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES</b> .....	<b>83</b>
<b>3.7 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA</b> .....	<b>85</b>
<b>3.8 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR</b> .....	<b>85</b>
<b>3.9 OTRAS ACTIVIDADES</b> .....	<b>86</b>
<b>3.9.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO</b> .....	<b>86</b>
<b>2. 7.2 ACTIVIDAD: ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO</b> .....	<b>88</b>
<b>3.9.2 ADJUDICACIONES</b> .....	<b>93</b>
<b>3.9.3 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)</b> .....	<b>93</b>
<b>3.9.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b> .....	<b>93</b>
<b>3.9.5 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b> .....	<b>94</b>
<b>3.9 LIMITACIONES</b> .....	<b>96</b>
<b>3.10 LOGROS RELEVANTES</b> .....	<b>98</b>
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	<b>99</b>
<b>5. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>99</b>
<b>ANEXO N°1</b> .....	<b>101</b>
<b>ANEXO N°2</b> .....	<b>103</b>
<b>ANEXO N°3</b> .....	<b>105</b>
<b>ANEXO N°4</b> .....	<b>109</b>

## INTRODUCCIÓN

En el inciso g) del Artículo 22 Competencias contenido en la Ley General de Control Interno N° 8292 se establece que le atañe a la Auditoría interna,

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

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

*"...2.1 Administración*

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

*...*

*2.2.4 Control del plan de trabajo anual*

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

*...*

*2.6 Informes de Desempeño*

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

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

*...*

*2.11 Seguimiento de acciones*

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

*..."*

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

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

*..."*

---

<sup>1</sup> Publicado en el Alcance 257, Gaceta 217, 11-11-2016

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

*"Artículo 41. Programa de seguimiento*

*La persona Auditora Interna en forma conjunta con las personas responsables de la Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias y la Auditoría de Tecnología de Información y Comunicación, mantendrán un programa de seguimiento a las recomendaciones planteadas en los estudios de auditoría ejecutados, con el propósito de asegurarse de su oportuna, adecuada y eficaz atención por parte de la Administración Activa.*

*...*

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

*..."*

En razón de lo anterior, el presente Informe comunica los principales resultados de la ejecución del Plan de Trabajo Anual del 2019 de la Auditoría Interna; se indica el avance en el cumplimiento de dicho Plan durante el primer semestre del 2019, tomando como base las actividades programadas y ejecutadas. Asimismo, se hace referencia a los servicios de auditoría comunicados (incluye los aspectos relevantes determinados y comunicados sobre control, dirección y exposiciones al riesgo), en proceso de revisión del informe y en ejecución por cada tipo de auditoría que integra la estructura de este órgano fiscalizador y asesor; las recomendaciones giradas en el primer semestre 2019 y los servicios de seguimiento de las recomendaciones pendientes de aplicación por parte de la Administración Activa al 30-06-2019 emitidas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y las disposiciones de la Contraloría General de la República. También, se presentan las principales limitaciones para el cumplimiento del Plan.

## **1. OBJETIVOS**

- a)** Cumplir con lo establecido en el artículo 22 (inciso g) de la Ley General de Control Interno, las normas 2.1 Administración y 2.6 Informes de Desempeño señaladas en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el inciso c. del artículo 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- b)** Informar al Consejo de Administración de la CNFL sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2019.
- c)** Detallar el estado de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna, la Auditoría Externa y otros entes de control externo; y las disposiciones de la Contraloría General de la República, emitidas al 30-06-2019.

## **2. ALCANCE**

Para la elaboración de este Informe se analizó la programación y ejecución de los estudios de auditoría, el Sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA) de la Auditoría Interna y otras actividades relacionadas con el Plan de Trabajo Anual del 2019. Además, se revisó el Presupuesto y su ejecución, así como el cumplimiento del Plan de Capacitación Anual al 30-06-2019.

## **3. RESULTADOS**

A continuación se resume el estado de los 30 estudios de auditoría que se iniciaron en el primer semestre, de los cuales: 11 fueron comunicados a la Administración Activa, dos están en proceso de revisión de informes y 17 en proceso de ejecución, con indicación del objetivo de los mismos, por cada tipo de auditoría. También, se cita de cuatro informes comunicados en este semestre, producto de los resultados de estudios ejecutados en el 2018.

Asimismo, se informa de las recomendaciones en proceso y pendientes de períodos anteriores al 30-06-2019; 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

##### ÁREA ACTIVOS

###### 1. 3.1.1 ESTUDIO: Gastos pre pagados

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Activo corriente. Alcance: Administración de las pólizas y seguros.

**Nota 1001-0290 enviada el 28 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

##### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de los Gastos prepagados (Pólizas y seguros) conforme con la información generada en los sistemas de la CNFL SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto al 31 de diciembre de 2018.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad.

Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros) y N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores).

Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; ítems 5.2.3 Políticas para el Activo Corriente, 5.2.3.9 Pagos anticipados; 5.2.11 Políticas de Gastos de operación, 5.2.11.2 Administrativos.

Administración de las pólizas de seguros que posee la CNFL (enfocado a la aplicación efectiva de la póliza en el caso que corresponda).

##### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Efectuar las acciones necesarias para que se atienda el caso del impuesto sobre la renta (2%) no retenido en los comprobantes de pago No. 447 y N° 477 del 20-06-2018 y 22-10-2018, respectivamente, correspondientes a los pagos realizados por la Compañía para renovar la póliza AUM-144 Flotilla de vehículo por el periodo comprendido desde el 25 de marzo de 2018 al 25 de marzo de 2019.**

*(proceso de control)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan para que se ejecute una supervisión constante sobre la información que contienen los comprobantes de pago confeccionados para la cancelación de la renovación de la póliza AUM-144 Flotilla de vehículo, para asegurar que estos pagos consideren la retención del impuesto sobre la renta.**

**Nota 1001-0291 enviada el 28 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de los Gastos prepagados (Pólizas y seguros) conforme con la información generada en los sistemas de la CNFL SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto al 31 de diciembre de 2018.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.1 Actividades de control; 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; 4.4.3 Registros contables y presupuestarios; 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas; 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, 4.5.1 Supervisión constante; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad.

Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros) y N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores).

Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; ítems 5.2.3 Políticas para el Activo Corriente, 5.2.3.9 Pagos anticipados; 5.2.11 Políticas de Gastos de operación, 5.2.11.2 Administrativos.

Administración de las pólizas de seguros que posee la CNFL (enfocado a la aplicación efectiva de la póliza en el caso que corresponda).

**GESTIONES POSITIVAS**

Mediante la revisión al 31 de diciembre de 2018 del anexo A-13 (Pagos anticipados) de la cuenta Gastos prepagados, su respectiva nota a los estados financieros y la verificación de la distribución del gasto generado posterior a la amortización mensual de las pólizas, se corroboró que las pólizas y seguros se encuentran razonablemente clasificados como un activo corriente dentro de la subpartida Gastos prepagados y como un gasto de operación dentro del Estado de Resultados Integrales, según lo establecen la NIC 1. Presentación de estados financieros y el Manual de Políticas Contables de la CNFL (puntos 5.2.3 Políticas para el Activo Corriente y 5.2.11 Políticas de Gastos de operación). Asimismo, a través de la revisión del Plan Operativo Institucional 2018 y las modificaciones generadas durante el año, se verificó que para el respectivo pago de las primas a la cuenta le ha ido asignado contenido presupuestario.

Mediante la revisión de los trámites ejecutados por administradores de las pólizas durante el 2018, específicamente la revisión de los casos tramitados como accidentes laborales, los daños ocasionados a vehículos de terceros por parte de vehículos de la empresa, las gestiones preventivas realizadas, la devolución de las primas, la actualización de los datos, así como la inclusión o exclusión de bienes y personas en las pólizas y seguros, se verifica el cumplimiento de acuerdo con la normativa aplicable.

### **2. 3.1.2 Cuentas por cobrar**

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Activo circulante. Alcance: Consumidores (Servicios liquidados, estimación para incobrables; Gobierno (Retención impuesto renta, crédito fiscal impuesto de ventas).

**Nota 1001-0313 enviada el 12 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Administración de la Recaudación y Auxiliares Contables

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones de las Cuentas por cobrar (Consumidores: Servicios liquidados, estimación para incobrables; Gobierno: Retención impuesto renta, crédito fiscal impuesto de ventas), con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, valuación y la presentación de estas cuentas en los Estado Financieros al 31 de diciembre de 2018; el proceso de registro de estas para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa, además de verificar la correcta clasificación de las cuentas por cobrar en el Estado de Posición Financiera, según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

#### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Solicitar al Proceso Administración del Sistema SIPROCOM el cambio en la lógica que se encarga de la generación automática del movimiento PASICO, de manera que los montos registrados mediante el comprobante de diario CD-04-3 reflejen el saldo de los servicios liquidados y no el monto de la emisión de la liquidación, además de que los créditos realizados en la cuenta de servicios liquidados sean por los montos que correspondan. Establecer y aplicar un mecanismo para realizar el seguimiento constante a ésta gestión.**

*(proceso de control)*

**2) Determinar en coordinación con el Área Contabilidad la materialidad del error en el registro contable, con el fin de que se refleje información contable precisa, en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera y se garantice la fiabilidad de los Estados Financieros, así como la comparabilidad de estos para los períodos anteriores. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**

*(proceso de control)*

**3) Establecer y aplicar mecanismos para realizar revisiones periódicas sobre la exactitud de los registros que afectan la cuenta de estimación para incobrables, con el fin de que los Estados Financieros estén libres de errores.**

*(proceso de control)*

**4) Coordinar con la Dirección Administración y Finanzas la viabilidad de implementar un mecanismo de control que permita identificar la composición de las cuentas por cobrar que se registran por medio de los comprobantes de diario en el Sistema SACP, con el fin de que este permita determinar las pendientes de registro y así adoptar las medidas que correspondan.**

*(proceso de control)*

**5) Asegurar que los auxiliares contables cuentan con información detallada y válida de las partidas conciliatorias, con el fin de lograr identificar el origen de aquellas pendientes de registro y aplicar las acciones que correspondan, para que de esta manera cumplan su función como mecanismo de control.**

**Nota 1001-0316 enviada el 12 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la revisión de la razonabilidad de las aseveraciones de las Cuentas por cobrar (Consumidores: Servicios liquidados, estimación para incobrables; Gobierno: Retención impuesto renta, crédito fiscal impuesto de ventas), con el fin de verificar la propiedad, existencia, integridad, valuación y la presentación de estas cuentas en los Estado Financieros al 31 de diciembre de 2018; el proceso de registro de estas para garantizar el cumplimiento, suficiencia y validez de los controles internos vigentes y brindar una seguridad razonable en la toma de decisiones por parte de la Administración Activa, además de verificar la correcta clasificación de las cuentas por cobrar en el Estado de Posición Financiera, según su origen, valuación y de acuerdo con la normativa técnica y jurídica vigente.

#### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Establecer los principios, bases, acuerdos, metodología, supuestos y reglas a emplear para el cálculo de la estimación mediante un lineamiento y someterlo a aprobación por parte de la autoridad competente.**

*(proceso de control)*

**2) Ajustar el modelo utilizado en el cálculo de la estimación para incobrables, con el fin de que el saldo contable represente la realidad económica que establece la NIIF 9, para enfrentar los posibles deterioros de las cuentas por cobrar.**

*(proceso de control)*

**3) Revisar la política de estimación para incobrables incluida en el Manual de Políticas Contables de la CNFL, de manera que se adecue a lo establecido en la NIIF 9. De acuerdo con los resultados obtenidos, actualizar la información revelada en las notas a los Estados Financieros relacionadas con la estimación para incobrables.**

*(proceso de control)*

**4) Asegurar que la dependencia encargada de la administración de las cuentas por cobrar al ICE disponga de auxiliares detallados de las cuentas por cobrar, que incluyan información válida y suficiente para identificar aquellas pendientes de cobro y aplicar las acciones que correspondan, para así contar con un mecanismo eficiente de control y los Estados Financieros muestren información actualizada.**

*(proceso de control)*

**5) Revisar el saldo de las cuentas por cobrar relacionadas con el impuesto de venta y renta no identificado ni justificado que provienen de periodos anteriores y realizar los ajustes que procedan, con base en los resultados obtenidos. Es necesario documentar esta labor.**

*(proceso de control)*

**6) Establecer y aplicar mecanismos para realizar revisiones periódicas sobre la exactitud de los registros de las cuentas por cobrar, con el fin de que los Estados Financieros presenten razonablemente la situación financiera de la empresa.**

## **ÁREA PASIVOS**

### **1. 3.2.1 Cuentas por pagar**

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Pasivos a largo y corto plazo. Alcance: Otras cuentas por pagar (Retenciones a funcionarios; Proveedores locales; Impuesto de Ventas Energía; Transacciones comerciales por pagar).

**Nota 1001-0314 enviada el 12 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de las Cuentas por pagar (Otras cuentas por pagar) conforme con la información generada en los sistemas de la CNFL SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto y SIPROCOM al 31 de diciembre de 2018.

Normas de Control Interno para el Sector Público N°R-CO-9-2009, norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c.; 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 e.; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes y 4.5.1 Supervisión constante.

Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros) y N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores).

#### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Solicitar al coordinador del Proceso de Administración del sistema SIPROCOM, el requerimiento de la composición de auxiliar de clientes que conforman la cuenta Transacciones comerciales por pagar, así como del Impuesto de ventas energía.**

*(proceso de control)*

**2) Coordinar con la Dirección Administración y Finanzas la validación de los elementos que deben ser considerados en el registro contable y la Declaración jurada del impuesto general sobre las ventas y que sea aplicable al cambio del nuevo impuesto al valor agregado incluido en el Título I de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley 9635. Documentar las acciones realizadas y resultados obtenidos.**

*(proceso de control)*

**3) Coordinar con el Área Contabilidad la determinación del monto no cancelado a la DGTD, correspondientes a los rubros 24S y 25D y la diferencia registrada en la cuenta contable Impuesto de Ventas Energía. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**

*(proceso de control)*

**4) Ejercer supervisión constante sobre las labores que desarrollan los funcionarios que preparan la información a suministrar al Área Administración Financiera para la preparación de la Declaración del Impuesto de Ventas y establecer mecanismos de control que evidencien ésta labor de supervisión, con el fin de minimizar el riesgo de que se vuelva a presentar situaciones como las detalladas en este informe.**

*(proceso de control)*

**5) Elaborar un documento que incluya las actividades y responsabilidades asociadas a las principales actividades de la conformación del cuadro mensual "Cálculo impuesto de ventas energía" con el fin que sea de fácil consulta por parte de los funcionarios responsables de esta labor y que sea aplicable al cambio del nuevo impuesto al valor agregado incluido en el Título I de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley 9635. Una vez concluida esta actividad, es necesario oficializar ese documento mediante la aprobación de las instancias respectivas.**

**Nota 1001-0315 enviada el 12 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de las Cuentas por pagar (Otras cuentas por pagar) conforme con la información generada en los sistemas de la CNFL SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto y SIPROCOM al 31 de diciembre de 2018.

Normas de Control Interno para el Sector Público N°R-CO-9-2009, norma 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, inciso c.; 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 e.; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.4.2 Formularios uniformes y 4.5.1 Supervisión constante.

Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros) y N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores).

#### **RECOMENDACIONES**

*(proceso de control)*

**1) Coordinar con la Dirección Comercialización la validación de los elementos que deben ser considerados en el registro contable y la Declaración jurada del impuesto general sobre las ventas y que sea aplicable al cambio del nuevo impuesto al valor agregado incluido en el Título I de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley 9635; documentar las acciones realizadas y resultados obtenidos. En dicha coordinación, revisar el motivo de la diferencia presentada por ₡72 millones y establecer las acciones que procedan.**

*(proceso de control)*

**2) Comunicar por escrito al personal responsable de confeccionar la Declaración del Impuesto de Valor Agregado (anterior Impuesto de Ventas) asociado con las ventas de energía, que en su preparación revise los elementos que se determinen en la recomendación 1), incluyendo, de corresponder, el cuadro resumen que le**

**suministra el AARAC con la información adjunta al mismo, para que considere todos los rubros que deben ser tomados en cuenta en su confección.**

*(proceso de control)*

**3) Determinar en coordinación con el AARAC, el monto total no pagado a la DGTD por concepto de los rubros 24S y 25D y la diferencia registrada en la cuenta contable Impuesto de Ventas Energía. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**

*(proceso de control)*

**4) Ejercer una supervisión constante sobre las actividades que ejecuta el funcionario que prepara la Declaración del Impuesto de Ventas Energía y establecer mecanismos de control que evidencien ésta labor de supervisión, para minimizar el riesgo de que se vuelva a presentar situaciones como las detalladas en este informe.**

*(proceso de control)*

**5) Elaborar un documento que incluya las actividades y responsabilidades relacionadas con la confección de la declaración del impuesto de ventas energía, con el fin que sea de fácil consulta por parte de los funcionarios responsables de esta labor y aplicable al cambio del nuevo impuesto al valor agregado incluido en el Título I de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley 9635. Una vez concluida esta actividad, es necesario oficializar ese documento mediante la aprobación de las instancias respectivas.**

## **ÁREA ESTADO RESULTADOS INTEGRALES**

### **1. 3.3.1 Gastos de operación – generación**

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

**Nota 1001-0294 enviada el 28 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con los registros contables y presupuestarios de las cuentas N°s 5310 (de 01, 02 y 09) Otros Gastos de Generación; 531010 (de 01 y 15) Gastos de Operación y 531011 (01, 10, 11 y 15) 531012 (01 y 02) Gastos de Mantenimiento, conforme con la información generada en los sistemas en operación SACP-Contabilidad, SACP-Presupuesto y SIRH.

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; 5.6.3 Utilidad.

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIC N° 1 (Presentación de Estados Financieros) y N° 8 (Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores).

Manual de políticas contables de la CNFL, S.A. Código 3101 M 01 del 22 de abril del 2013; ítems 5.2.10 Políticas para Costos de Operación; 5.2.10.1 Operación y Mantenimiento (Cuenta 522111) y 5.2.11 Políticas de Gastos de Operación.

### **CONCLUSIÓN**

El estudio no generó recomendaciones al auditado, debido a que de los resultados obtenidos, se concluye que los registros contables y presupuestarios revisados al 31 de diciembre del 2018 de las cuentas N°s 5310 (de 01, 02 y 09) Otros Gastos de Generación; 531010 (de 01 y 15) Gastos de Operación y 531011 (01, 10, 11 y 15) 531012 (01 y 02) Gastos de Mantenimiento, concuerdan con la documentación contable que respalda las transacciones ejecutadas y llevadas a cabo en atención a la normativa técnica y jurídica aplicable.

### **2. 3.3.2 Ventas de energía**

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Alcance: Residencial – medidor; Comercial –medidor- energía.

**Nota 1001-0332 enviada el 23 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### **SITUACIÓN DETERMINADA**

Mediante la aplicación del Modelo de Análisis Financiero elaborado por la Contraloría General de la República con corte al 31 de diciembre 2018, se determinó que la Compañía presenta insuficiencias en su rentabilidad financiera ocasionada por aspectos operativos en su estructura de costos, generando que sus costos y gastos superen los ingresos del periodo.

Los resultados de la aplicación del modelo muestran que la Compañía:

- No obtiene rentabilidad sobre el uso de sus activos y presenta un aumento en el uso de financiamiento a través de fuentes externas.
- Se obtuvo un Margen de utilidad neta de -4,66% que deriva en una calificación de 1; los costos y gastos superan los ingresos del periodo, lo cual revela problemas en la estructura de costos y flujo de caja.
- El Apalancamiento muestra que el peso del financiamiento sobre los recursos propios es de 1,99 veces, que conlleva una calificación de 1 punto de 5, asociada a problemas en la gestión financiera. La Compañía ha acudido a fuentes externas para financiar activos, consistente con la deuda bancaria adquirida por el negocio de Generación de energía y para la cancelación de pasivos; con el riesgo de mayor presión para el pago de obligaciones con acreedores financieros.
- El Rendimiento sobre el patrimonio obtuvo un resultado de -4,44%, lo cual implica una calificación de 1 asociada a la problemática de la gestión financiera en su capacidad de obtener un beneficio económico sobre el patrimonio. La Compañía no ha podido obtener rendimiento a partir de los recursos propios; el margen de utilidad de las operaciones está muy presionado por la estructura de costos con que opera.
- La Cobertura de la deuda revela una capacidad para el pago de obligaciones de 1,17% que deriva en una calificación de 3 puntos de 5, asociada a una moderada gestión. Es así como, la Compañía eventualmente tendría que recurrir al

endeudamiento progresivo para cubrir necesidades de flujo de caja y se requiere considerar si se cuenta con capacidad de generar ingresos.

- El indicador Gastos Operativos/Ingresos para el 2018 y 2017, muestra que se mantienen costos operativos cercanos al 100% de los ingresos devengados para dichos periodos, lo que no deja margen para cubrir los gastos financieros.
- El indicador Gastos financieros/Gastos + Costos Totales utilizado para medir el peso de la carga financiera sobre la estructura total de costos de la Compañía, muestra para el 2018 un 7.12%, indicador que ha venido en aumento desde el 2014 al 2018, ante el incremento en factores como el gasto por intereses y diferencial cambiario, originadas principalmente por la deuda a largo plazo y las cuentas por pagar en moneda extranjera.

Cabe indicar que en la actualización del Plan Financiero del 2019 aprobado por el Consejo de Administración en la Sesión Extraordinaria No. 2476, celebrada el martes 25 de junio de 2019, la Compañía plantea una serie de acciones para alcanzar las metas establecidas para el 2019 y 2020. El escenario probable muestra pérdidas para el 2019, con utilidades para el 2020. Además, incluye un Plan de Contingencia (2019-2023) ante la disminución del Consumo de Energía de los Clientes Comerciales e industriales.

Ver resultados del Modelo de Análisis Financiero en Anexo N° 2, Resultado y Calificación de Indicadores Financieros.

Ver Anexos N° 3, 4, 5 y 6, Resultado de Indicadores Financieros para observar los cálculos para los años analizados.

#### **ADVERTENCIA**

*(valoración del riesgo)*

"..., se advierte a la Administración que se asegure si las acciones establecidas sobre la sostenibilidad financiera de la Compañía y el tratamiento de los riesgos financieros soportarán el logro de la estabilidad financiera de la Compañía para el 2019 y los años posteriores. Igualmente, si se realiza el seguimiento estricto del cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan Financiero 2019 y en la gestión de los riesgos financieros, así como la existencia de mecanismo que permitan determinar oportunamente cualquier desviación de este plan para establecer las acciones pertinentes.

## **ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN**

### **ÁREA ACTIVOS**

#### **1. 3.1.3 Otros activos y depósitos de garantía**

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Otros activos. Alcance: Plusvalía EVSA; Servidumbres COTE; Depósitos de garantía (Teléfonos); Otros depósitos (Alquiler de inmueble, MOPT).

#### **OBJETIVO**

Analizar los registros contables y presupuestarios de la cuenta Otros activos y depósitos de garantía, 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.

### **2. 3.1.5 Obras en construcción**

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Inmueble, maquinaria y equipo. Alcance: Proyecto Sistema de Alimentación Eléctrica Subterránea (Zona Industrial Belén); Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (Sector San José Norte – Oeste); Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (Sector Moravia - Guadalupe).

#### **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.

### **ÁREA ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**

#### **1. 3.3.2 Ventas de energía**

Proceso: Elaborar estados financieros. Subproceso: Estado de resultados integrales. Alcance: Residencial – medidor; Comercial –medidor- energía.

#### **OBJETIVO**

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

### **ÁREA CONTABLE Y PRESUPUESTARIA**

#### **1. 3.4.1 Servicios generales**

Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: Servicios de apoyo. Alcance: Administración de los servicios de aseo y seguridad.

#### **OBJETIVO**

Analizar los registros contables y presupuestarios de la partida Servicios generales, la presentación en los estados financieros y los mecanismos de control establecidos, para obtener una seguridad razonable y confiable de la composición y administración de la cuenta de acuerdo con el Marco Normativo que la regula.

#### **2. 3.4.2 Remuneraciones Eventuales**

Proceso: Planificar necesidades de recursos financieros. Subproceso: Remuneraciones. Alcance: Disponibilidad laboral; compensación de vacaciones.

## 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.

### 3.3.4.4 Gestión financiera de la CNFL

Proceso: Elaborar estados financieros. Subprocesos: Pasivos a corto y largo plazo; Estado de resultados integrales. Alcance: Ingresos y gastos de operación; Deuda a largo plazo; porción circulante de la deuda a largo plazo; Cuentas por pagar al ICE y gastos por compra de energía.

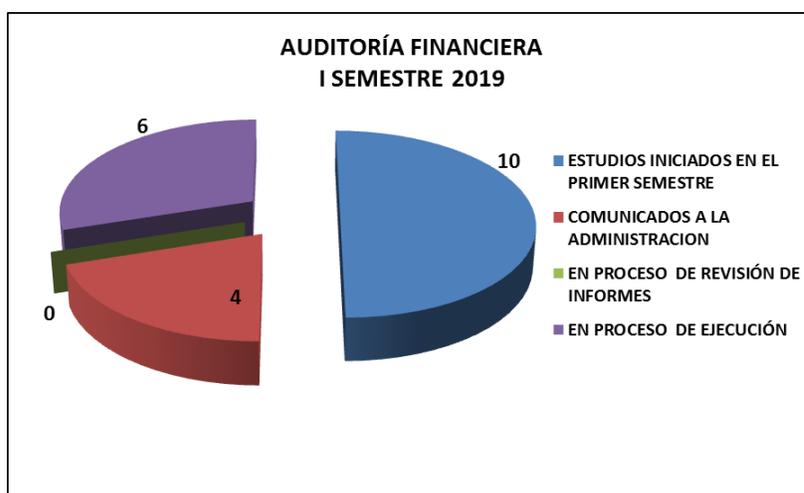
## OBJETIVO

Evaluar las cuentas con mayor materialidad de los estados financieros de la Compañía correspondientes al ejercicio económico del 2018, con el fin verificar la razonabilidad de dichos rubros, determinar el margen de utilidad para cubrir costos y comprobar su correspondencia con el marco normativo aplicable.

En resumen en este primer semestre, se iniciaron 10 servicios de auditoría, de los cuales cuatro (40%) fueron comunicados a la Administración y seis (60%) están en proceso de ejecución.

A continuación se presenta gráficamente:

Gráfico N° 1



Fuente: Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, GPA/2019

## 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. 3.1.1 Inversiones transitorias y efectivo

**Nota 1001-0278 enviada el 25 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De cinco recomendaciones formuladas, tres fueron atendidas y dos se encuentran en proceso de aplicación.

#### RECOMENDACIÓN

2) Capacitar a las personas funcionarias de las áreas comerciales de las sucursales, en aspectos relacionados con la normativa que regula las actividades que desarrollan dentro del proceso de recaudación de efectivo y otros valores.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Las sucursales Central, Metropolitana y Heredia capacitaron a los funcionarios de sus áreas comerciales en relación con la normativa que regula sus actividades por medio de reuniones y mediante el envío por correo electrónico de los manuales.**

**Las sucursales Desamparados y Guadalupe enviaron a algunos de sus funcionarios a un curso de detección de moneda falsa que, aunque está relacionado con el proceso de recaudación de efectivo, no guarda relación directa con los manuales e instructivos que regularizan las actividades del proceso de recaudación.**

**La Sucursal Escazú está a la espera de la oficialización del Manual de procedimientos e instructivos administrativos para la recaudación de efectivo y otros valores en las Sucursales para proceder con la capacitación del personal.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 27 de mayo de 2019 el Sub-Director de la Dirección Comercialización le manifiesta al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

*"En relación con el punto 1, luego de analizar y conversar el tema con Gustavo Godínez, les pedí que procedieran con reforzar el tema con el documento en cuestión."*

#### RECOMENDACIÓN

3) Ejercer supervisión constante y eficiente sobre la ejecución de los arqueos a los cajeros en las sucursales, para determinar oportunamente aspectos de control interno como los 4 detallados y se adopten las acciones necesarias que garanticen la aplicación de la normativa que regula esta actividad.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

En las sucursales Desamparados, Heredia, Guadalupe y Escazú no se aplicaron al menos una vez al mes arqueos a todos los funcionarios que tuvieron asignado un fondo de trabajo durante de enero, febrero y marzo de 2018; además, no en todas las ocasiones en las que estos funcionarios disfrutaron vacaciones o estuvieron incapacitados se les aplicó el arqueo correspondiente, lo anterior se observó en todas las sucursales mediante la comparación realizada con acciones de personal consultadas en el Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH) y las copias de los arqueos aplicados en cada sucursal, las cuales fueron enviadas mediante correo electrónico al auditor que efectuó el seguimiento, por los diferentes responsables encargados de ejecutarlos.

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo electrónico del 27 de mayo de 2019, el Sub-Director de la Dirección Comercialización le manifiesta al auditor encargado del seguimiento lo siguiente:

*"En relación con el punto 2, si bien el objetivo es tener una serie de actividades de supervisión, control y monitoreo para minimizar riesgos, al observar el correo de Edward Monge (por citar un caso) me parece que toman decisiones objetivas y se evidencia que sí hay ejecución de arqueos y se realizaron en un alto porcentaje, se viene aplicando el control interno, y mi percepción es que los funcionarios están claros que en cualquier momento se les hace un arqueo, no obstante, vamos a reforzar el tema ratificando la importancia de su ejecución."*

### **2. 3.1.1 Inversiones transitorias y efectivo**

**Nota 1001-0279 enviada el 25 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Administración Financiera

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación formulada, fue atendida.

### **3. 3.1.2 Compra y desarrollo de sistemas**

**Nota 1001-0238 enviada el 03 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De nueve recomendaciones formuladas, ocho fueron atendidas y una se encuentra en proceso de aplicación.

#### **RECOMENDACIÓN**

Incorporar las revelaciones en los Estados Financieros requeridas en la Norma Internacional de Contabilidad N°38, con el fin de cumplir con las NIIF y permitir a los usuarios de estos comprender la relevancia de los activos intangibles.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Mediante la revisión del Estado Financiero a Abril 2019, se determina que como resultado de la implementación de los cambios en los Estados Financieros, dentro de la conciliación del valor de los activos en libros al inicio y al final de periodo se**

**eliminó la revelación de los incrementos, con indicación separada de los que procedan de desarrollos internos, aquéllos adquiridos por separado.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo electrónico del 22 de mayo de 2019, la jefatura del Proceso Análisis e Informes Contables le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

*"El formato del anexo A-4-1 está en proceso de mejora por el equipo de trabajo que revisa estados financieros, notas y políticas, se espera esté lista para el cierre del mes de setiembre 2019 adjuntamos bitácora."*

#### **4. 3.1.2 Compra y desarrollo de sistemas**

**Nota 1001-0239 enviada el 03 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Tecnológicas de la Información y Comunicación

##### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación formulada, fue atendida.

#### **5. 3.1.3 Inventarios – Inversión**

**Nota 1001-0280 enviada el 26 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Logística

##### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las cinco recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

#### **6. 3.1.4 Proyectos sistemas de distribución**

**Nota 1001-0231 enviada el 29 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio

##### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.

#### **7. 3.1.5 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)**

**Nota 1001-0266 enviada el 19 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Proyectos Empresariales

##### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación formulada, fue atendida.

#### **8. 3.1.5 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)**

**Nota 1001-0295 enviada el 28 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Administración Financiera y Contable

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De cinco recomendaciones formuladas, dos fueron atendidas, dos se encuentran en proceso y una pendiente de aplicar.

**RECOMENDACIÓN**

Realizar la actualización de las políticas reveladas en los Estados Financieros con los cambios más recientes que ha tenido la propiedad, planta y equipo; para adecuarlas con lo establecido en las NIIF.

**SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**Mediante la revisión del Estado Financiero a mayo de 2019, se determinó que las notas indicadas en la observación fueron eliminadas, sin embargo, aún no se incorporan las políticas contables aplicables a la propiedad, planta y equipo según lo descrito en las Normas Internaciones de Información Financiera. Porcentaje de avance: 35%.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo electrónico del 30 de mayo de 2019, la jefatura del Área Contabilidad le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

*"Ya hemos realizado 3 sesiones con un consultor para actualizar todas las notas y políticas contables, no solamente las que afectan el activo, por lo tanto el proceso se completará a diciembre".*

**RECOMENDACIÓN**

Incluir en Otros Resultados Integrales los saldos del período intermedio presente y acumulado hasta la fecha, con el fin de cumplir con las NIC 1 Presentación de Estados Financieros y NIC 34 Información Financiera Intermedia, para que se muestren las nuevas actividades, sucesos y circunstancias que se han presentado durante el período.

**SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**Mediante la revisión del Estado Financiero a mayo de 2019, se determina que los Otros Resultados Integrales no se presentan para el período intermedio presente y precedente, así como el período acumulado precedente; lo que se muestra actualmente es el período intermedio acumulado a la fecha, comparado con el de diciembre 2018, sin indicar este, el período contable al que corresponde.**

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo electrónico del 03 de junio de 2019, la jefatura del Área Contabilidad le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

*"La realidad de la Compañía es que Otros Resultados Integrales como lo son: Incorporación de Revaluaciones, asignación del superávit al ISRD pasivo y efectos de cálculos actuariales, no son partidas que usualmente se incluyan en períodos intermedios, sino son efectos que por lo general se incluyen al cierre de cada período. Por consiguiente si se quita la referencia del año completo anterior: estaríamos hablando que no habrían otros resultados integrales para el período intermedio y por ende perdería importancia ese detalle, véase que el período intermedio actual no refleja otros resultados integrales, en otras palabras pierde utilidad el reporte, consideramos que es más útil que se visualicen otros resultados integrales del último año, a que no se visualice nada por lo ya explicado".*

#### RECOMENDACIÓN

Revisar las situaciones determinadas con los terrenos de la CNFL, para mantener los registros contables actualizados y correctamente clasificados. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que consideren conveniente.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la revisión de actas de reunión se determina que el Proceso Costeo y Activo Fijo determinó los pasos a seguir para establecer la condición de los terrenos, sin embargo a la fecha no se han realizado las consultas respectivas y por ende los posibles ajustes en los registros contables. Cabe mencionar, que este Proceso ha realizado consultas y reclasificaciones sobre otros terrenos de la CNFL como parte de sus procesos.  
Porcentaje de avance: 43%.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 29 de mayo de 2019, la jefatura del Proceso Costeo y Activo Fijo le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

*"Al respecto le informo que realizamos una reunión para definir los pasos a seguir. Por el momento estamos en ese punto, quedan pendientes de ejecución las consultas respectivas".*

### 9. 3.1.8 Inmueble, maquinaria y equipo (Activo Fijo)

**Nota 1001-0296 enviada el 28 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Contabilidad

#### RESULTADOS OBTENIDOS

De cuatro recomendaciones formuladas, tres fueron atendidas y una se encuentra en proceso de aplicación.

#### RECOMENDACIÓN

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 (Nº 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.

#### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**Mediante la lectura de correos electrónicos enviados por la jefatura del Proceso Costeo Activo Fijo en donde personal a su cargo muestra evidencia de la adhesión del número de identificación del activo en los vehículos e indicación de que solo falta la confirmación de los jefes de Platas de esta adhesión para posteriormente verificar los resultados y revisión de pendientes, se determina que la recomendación continua en proceso.  
Porcentaje de avance: 96%**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo electrónico del 03 de junio de 2019, la jefatura del Proceso Costeo Activo Fijo le manifestó a la auditora encargada del seguimiento lo siguiente:

"La actividad está a punto de culminar, solo nos falta solicitarle a los jefes de plantas una confirmación del plaqueo de los vehículos de plantas."

## **ÁREA PASIVO**

### **1. 3.2.2 Intereses acumulados por pagar**

**Nota 1001-0230 enviada el 21 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Administración Financiera

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas

## **ÁREA CONTABLE PRESUPUESTARIA**

### **1. 3.4.1 Capacitación y protocolo**

**Nota 1001-0264 enviada el 18 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Desarrollo Humano

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

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

## **ÁREA RECURSOS HUMANOS**

### **1. Remuneraciones básicas**

**Nota 1001-0333 enviada el 24 de julio de 2019**

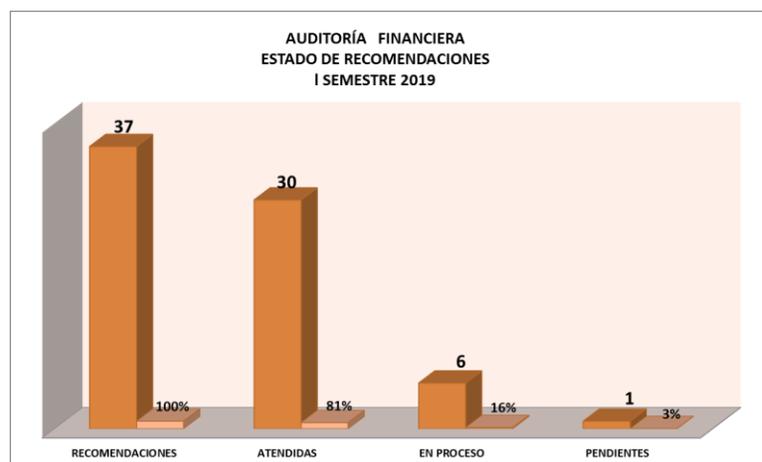
**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

#### **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 37 (100%) recomendaciones formuladas a la administración activa, 30 (81%) fueron atendidas, seis (16%) están en proceso y una (3%) pendiente de aplicar, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera, SIGED Auditoría, GPA/2019

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

**Tabla N° 1**

AUDITORÍA FINANCIERA						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES						
AL 30-06-19						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				proceso	Pendiente	
1001-0084	07/03/2018	Dirección Comercialización	5	5		Si
1001-0184	03/05/2018	Dirección Distribución de la Energía	4	4		Si
1001-0348	06/09/2018	Dirección Comercialización	2	2		Si
1001-0539	10/10/2018	Área Contabilidad	1	1		Si
1001-0592	30/11/2018	Unidads Administración Financiera y Contable	3	2	1	Si
1001-0584	15/12/2017	Área Fondo de Ahorro	5	5	0	Si
1001-0223	01/07/2016	Unidad Talento Humano	1	1	0	Si
1001-0076	21/02/2018	Área Contabilidad	1	1		Si
<b>Total</b>			<b>22</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, GPA, Registro Especial Estadísticas Auditoría Financiera

## CONSIDERACIONES

Debido a la cantidad y tipo de denuncias recibidas en la Auditoría Interna y al riesgo inherente de varias de éstas, en caso que se determinen que los hechos son ciertos, se asignó a un profesional de la Auditoría Financiera para atender dos denuncias una de las cuáles fue trasladada por la Contraloría General de la República.

### 3.2 AUDITORÍA OPERATIVA

#### ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2018)

#### ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

##### 1. 4.4.3 ESTUDIO: Desarrollo y mantenimiento de la Infraestructura Civil

Procesos: Desarrollar infraestructura civil y dar mantenimiento a las instalaciones. Subprocesos: Mantenimiento de infraestructura y desarrollo de edificaciones. Actividades: desarrollar la pre inversión, ejecución de la inversión y las mejoras en infraestructura civil, monitoreo a distancia de la construcción de proyectos, administración de contratos e inspección y control del avance de las obras. Alcance: Área Servicios Generales.

**Nota 1001-0109 enviada el 08 de marzo de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los subprocesos: Mantenimiento de infraestructura y desarrollo de edificaciones; los mecanismos establecidos para controlar las obras de infraestructura civil, la planificación de las obras civiles, las pruebas y verificaciones sobre la obra a desarrollar, la supervisión y coordinación de las obras que tienen características especiales y que son responsabilidad de otra unidad, la cantidad de materiales instalados solicitados por los operarios, los procedimientos establecidos para el retiro de los materiales en los casos de remodelaciones, la planificación y distribución de los recursos, el arrendamiento del edificio para trasladar el Área Comercial de la Unidad Sucursal Guadalupe y los informes de rendición de cuentas de la gestión que se lleva a cabo en el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura civil.

#### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Aplicar las acciones correspondientes, para que el Coordinador del Proceso Mantenimiento de Infraestructura ejecute una supervisión constante para controlar que las actividades (reportes de materiales, tiempos utilizados y los respaldos de autorización) que se ejecutan en los mantenimientos, se realice de acuerdo con el procedimiento "Ejecución de trabajo por solicitud de mantenimiento de infraestructura de edificios". Es conveniente, establecer las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b), c), d) y e) de esta observación.**

*(proceso de control)*

**2) Aplicar las acciones que correspondan para que el Coordinador del Proceso Mantenimiento de Infraestructura, establezca una directriz que regule y controle los materiales, herramientas u otros que se custodian en las bodegas o sitios de almacenamiento de esta dependencia. Es conveniente, establecer en este documento las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b) y c) de esta observación.**

*(proceso de control)*

**3) Establecer las acciones que correspondan para que el Coordinador del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, elabore un documento que comprenda las actividades que se deben incluir en la "bitácora para el control de obras" para controlar la supervisión que ejecutan los profesionales responsables de los proyectos nuevos y remodelaciones. Es conveniente, establecer en este documento las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b) y c) de esta observación.**

*(proceso de control)*

**4) Aplicar las acciones que correspondan para que la demarcación del espacio asignado para la electrolinera en la Unidad Sucursal Escazú, sea ejecutada nuevamente por el Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones. Es conveniente, determinar la calidad de la pintura antes de llevar a cabo esta actividad.**

*(proceso de control)*

**5) Aplicar las acciones que correspondan para que la Jefatura del Área Servicios Generales, elabore un documento que contenga la normativa que regule las actividades que deben llevar a cabo las dependencias al realizar un arrendamiento o adquisición de un edificio. Es conveniente, tomar en cuenta al elaborar esta normativa, lo indicado en los puntos a) y b) de esta observación.**

*(proceso de control)*

**6) Es conveniente, que este documento sea aprobado por las instancias que correspondan y efectuar el seguimiento requerido para que esta normativa se disponga en un tiempo razonable. Una vez aprobada esta normativa, comunicar a las jefaturas que realizan arrendamientos y alquileres de edificios en la CNFL; la aplicación obligatoria de la misma.**

*(proceso de control)*

**7) Es conveniente, determinar los aspectos que ocasionaron que se presentara lo indicado en los puntos a) y b) de esta observación. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.**

## **ÁREA GERENCIA**

### **1. 4.5.1 ESTUDIO: Unidad recuperación y control de pérdidas de energía (URCPE)**

Procesos: Realizar la gestión de pérdidas, elaborar estados financieros. Subprocesos: Gestión de pérdidas, estado de resultados integrales. Actividades: Controlar pérdidas técnicas y no técnicas, gastos de operación - comercialización. Alcance: Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía.

**Nota 1001-0112 enviada el 13 de marzo de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de las actividades: Controlar pérdidas técnicas y no técnicas; los indicadores de gestión, la segmentación de las pérdidas técnicas

y no técnicas, los procedimientos para medir y detectar las pérdidas técnicas y no técnicas, los lineamientos emitidos por la Gerencia General en materia de pérdidas de energía, los resultados de los estudios sobre el comportamiento del consumo de los clientes y la detección de los hurtos de energía, las pérdidas de energía por circuitos y zonas geográficas, la custodia de los materiales y los resultados y recomendaciones de los informes que se presentan a la Gerencia General.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Determinar la viabilidad de disponer de un documento que contenga una política, lineamiento o directriz que regule las acciones que deben implementar las dependencias responsables en disminuir y estabilizar el porcentaje de las pérdidas técnicas y no técnicas de energía eléctrica que se presentan en la CNFL**

*(proceso de control)*

**2) Es conveniente, que este documento sea aprobado por las instancias que correspondan y efectuar el seguimiento requerido para que esta normativa se disponga en un tiempo razonable.**

*(proceso de control)*

**3) Es conveniente que la jefatura de la URCPE, remita a la Gerencia General los documentos que contienen los procedimientos e instructivos ya elaborados para su aprobación. Una vez aprobados, oficializar esta información mediante la Intranet.**

*(proceso de control)*

**4) Es necesario continuar con la elaboración de los procedimientos e instructivos de las otras labores que se ejecutan en la URCPE y que no disponen de esta documentación.**

*(proceso de control)*

**5) Aplicar las acciones que correspondan, para que los encargados de cada una de las Áreas de la URCPE, definan la estructura de almacenamiento y conservación de la información digital de las actividades que se ejecutan en estas dependencias. Es conveniente, coordinar la ejecución de esta actividad con el Archivo Central.**

*(proceso de control)*

**6) Aplicar las acciones que correspondan, para que se elabore un documento que comprenda la metodología que se debe aplicar para el cálculo del porcentaje de pérdidas, que respalde las intervenciones que ejecuta la URCPE en zonas geográficas. Una vez confeccionado este documento, coordinar la aprobación y oficialización con las instancias correspondientes.**

*(proceso de control)*

**7) Realizar las acciones que correspondan, para que la jefatura de la Unidad Recuperación y Control de Pérdidas de Energía, determine la viabilidad de disponer de un espacio físico (bodega) con dispositivos de seguridad y de acceso restringido, que garantice la seguridad física de los materiales que se utilizan en las actividades que ejecuta esta dependencia y de los que fueron retirados por concepto de cables directos o hurtos de energía.**

*(proceso de control)*

**8) Aplicar las acciones que correspondan para que en el Área Recuperación de la Energía, se garantice la seguridad en la custodia de los expedientes que contienen información de la gestión de cobro por sumas dejadas de facturar por hurto de energía eléctrica. Es conveniente, establecer las medidas que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en los puntos a), b) y c) de esta observación.**

*(proceso de control)*

**9) Aplicar las acciones correspondientes, para que en el Área Recuperación de la Energía, se ejecute una supervisión constante para controlar que la información sobre la gestión de cobro por sumas dejadas de facturar por hurto de energía eléctrica, se actualice oportunamente en el SIPROCOM. Es conveniente, establecer las medidas que se aplicarán para subsanar los aspectos indicados en los puntos d) y e) de esta observación.**

## **ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2019)**

### **ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS**

#### **1. 4.1.4 ESTUDIO: Centro de Transferencia de Materiales**

Proceso: Administrar la mejora continua, la sostenibilidad, la salud y seguridad ocupacional.  
Subproceso: Realizar la gestión ambiental. Alcance: Centro de Transferencia de Materiales.

**Nota 1001-0310 enviada el 10 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del subproceso: realizar la gestión ambiental; las actividades relacionadas con los controles que se aplican para verificar el origen de los materiales, equipos y herramientas que son enviados al Centro de Transferencia de materiales (CTM), para su procesamiento como reciclaje, los criterios técnicos utilizados por las dependencias para determinar si los equipos, herramientas y materiales están en buen o mal estado, antes de ser enviados al CTM para su reciclaje.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

**Aplicar las acciones que correspondan, para disponer de una normativa que regule la verificación del estado real de las herramientas (en buen estado o deteriorada) antes de ser enviadas al Centro de Transferencia de Materiales para que sean gestionadas como desecho. Establecer las medidas que se aplicaran por el incumplimiento de esta normativa.**

## ÁREA DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA

### 1. 4.3.1 Resultados del estudio Mantenimiento al sistema de distribución

Proceso: Ejecutar el mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: Ejecutar el mantenimiento a la red aérea y subterránea, ejecutar el control de vegetación del sistema de distribución, Atender las averías del sistema de distribución. Alcance: Red eléctrica aérea y Red eléctrica subterránea.

**Nota 1001-0284 enviada el 26 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados de los subprocesos: Ejecutar el mantenimiento a la red aérea y subterránea, ejecutar el control de vegetación del sistema de distribución, atender las averías del sistema de distribución; las actividades relacionadas con el cumplimiento del programa para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo a las redes eléctricas, el estado de los equipos instalados, la aplicación de termografía para elaborar diagnósticos de una eficiente programación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, la supervisión periódica del trabajo de campo realizado por los operarios, la atención oportuna de las averías que se presentan en las redes eléctricas, el cumplimiento de las acciones requeridas para contar con recursos suficientes en el desarrollo del programa de mantenimiento preventivo y correctivo, el control que se aplica a los materiales utilizados en los mantenimientos preventivos, la coordinación con otras dependencias que realizan labores durante la suspensión del servicio eléctrico, el estado de los transformadores instalados y los informes de rendición de cuentas de la gestión llevada a cabo en el mantenimiento al sistema de distribución.

#### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

**Aplicar las Acciones que correspondan para que en la Unidad Ampliaciones y Mantenimiento del Sistema de Distribución, se ejecute el mantenimiento preventivo al trayecto "Control la Montaña" donde se encuentran ubicados los postes citados en esta observación. En ese sentido, establecer las medidas que se aplicaran para subsanar las situaciones indicadas en el anexo N°1 de esta observación.**

## ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 1. 4.5.1 ESTUDIO: Administración de terrenos

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: suministrar servicios institucionales. Alcance: controlar el estado de los terrenos de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A.

**Nota 1001-0303 enviada el 05 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

#### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la implantación de los controles y las acciones requeridas para evitar que se materialicen los riesgos derivados del proceso: aprovisionar bienes y servicios;

las actividades relacionadas con el registro de las propiedades adquiridas en el Registro Nacional de la Propiedad, el control del mantenimiento que se le ejecuta a los terrenos, la vigilancia, el uso y estado en que se encuentran las propiedades, la rotulación de las propiedades aledañas a las plantas hidroeléctricas de la CNFL y la existencia de informes de rendición de cuentas de la gestión llevada a cabo en la administración de los terrenos de la Institución.

#### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Aplicar las acciones que correspondan para que en el Área Servicios Generales, se elabore un documento que comprenda un plan de mantenimiento a ejecutar en los terrenos de la CNFL. Establecer un mecanismo, para supervisar el cumplimiento por parte de los funcionarios responsables de su ejecución.**

*(proceso de control)*

**2) Establecer las medidas correspondientes, que se aplicaran para subsanar los aspectos indicados en el Anexo N°1 de esta observación.**

*(proceso de control)*

**3) Aplicar las acciones que correspondan para que la jefatura del Área Servicios Generales, ejecute una supervisión constante para que los funcionarios encargados de la administración de los terrenos, verifique periódicamente el uso y el estado en que se encuentran los terrenos de la CNFL.**

*(proceso de control)*

**4) Aplicar las acciones que correspondan para que en el Área Servicios Generales, se elabore un documento que comprenda una normativa que regule la inscripción en el Registro Nacional de la Propiedad, la información que respalda las modificaciones que han tenido las propiedades a nombre de la CNFL.**

*(proceso de control)*

**5) Establecer las medidas que se aplicarán, para subsanar los aspectos indicados en el Anexo N°2 de esta observación.**

*(proceso de control)*

**6) Aplicar las acciones correspondientes para que la jefatura del Área Servicios Generales, ejecute una supervisión constante para controlar que la información de las modificaciones que han tenido las propiedades a nombre de la CNFL, sea inscrita oportunamente en el Registro Nacional de la Propiedad.**

### ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN

#### ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

##### **1. 4.4.6 ESTUDIO: Transporte eléctrico**

Proceso: Desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables. Subprocesos: Construcción de estaciones de servicio para vehículos eléctricos, Promover el mercado de tecnologías alternativas en el sector transporte a nivel nacional, Desarrollar el proyecto del

Tren Metropolitano en conjunto con INCOFER. Alcance: Área Transporte y Taller, Transporte Eléctrico.

### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa del servicio de Transporte Eléctrico, 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**

### **ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS**

#### **1. 4.1.1 ESTUDIO: *Proyectos empresariales***

Proceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: 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. 4.1.2 ESTUDIO: *Proyectos empresariales***

Proceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: 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 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.

#### **3. 4.1.3 ESTUDIO: *Proyectos empresariales***

Proceso: Administrar la ejecución de proyectos empresariales. Subproceso: Ejecución de proyectos empresariales. Alcance: Proyecto Reconstrucción de la Red de Distribución Eléctrica (Sector Moravia - Guadalupe).

## **OBJETIVO**

Evaluar la etapa de ejecución y el monitoreo del proyecto Reconstrucción de la red de distribución eléctrica (Sector Moravia – Guadalupe), 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.

### **4. 4.1.5 ESTUDIO: Implementación de la gestión ambiental**

Proceso: Administrar la mejora continua, la sostenibilidad, la salud y seguridad ocupacional. Subprocesos: Realizar la Gestión Ambiental. Alcance: Área Gestión ambiental y recursos naturales, Proceso recursos naturales y mejoras de cuencas e Índices y programas ambientales.

## **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la gestión ambiental, 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.

## **ÁREA GENERACIÓN DE LA ENERGÍA**

### **1. 4.2.1 ESTUDIO: Mantenimiento a plantas hidroeléctricas de generación**

Proceso: Ejecutar el mantenimiento en el proceso productivo de energía. Subprocesos: Gestionar el mantenimiento electromecánico en las plantas de generación de energía eléctrica, gestionar el mantenimiento y mejoras a la infraestructura civil, reparar y medir elementos mecánicos. Alcance: Plantas Hidroeléctricas y subestaciones de Brasil, Cote, Electriona.

## **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento preventivo y correctivo a las plantas hidroeléctricas de generación (*Brasil, Cote, Electriona*), 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.

## **4.4 ÁREA COMERCIALIZACIÓN**

### **1. 4.4.1 ESTUDIO: 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.

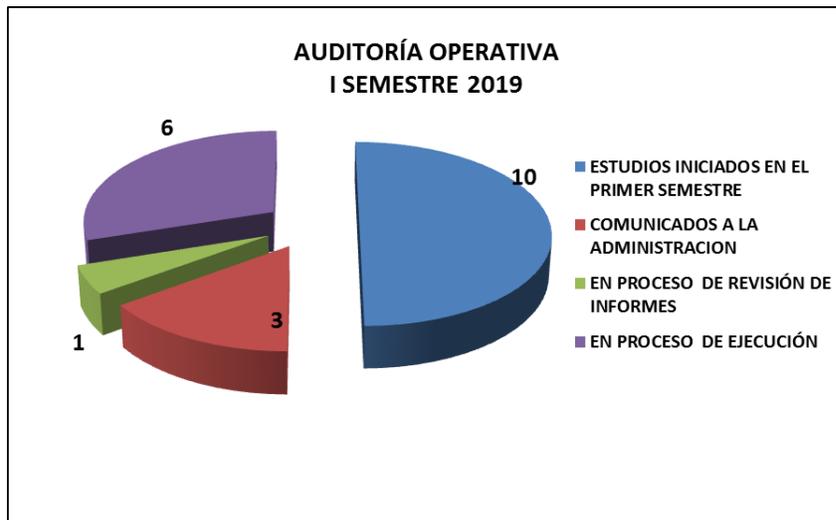
## **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa de la facturación de la compra de energía eléctrica (al ICE), con el 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.

En resumen en este primer semestre, se iniciaron 10 servicios de auditoría, de los cuales tres (30%) fueron comunicados a la Administración Activa, uno (10%) está en proceso de revisión de informes y seis (60%) están en proceso de ejecución. También se comunicaron dos estudios pertenecientes al plan de trabajo 2018.

A continuación se presenta gráficamente:

**Gráfico N° 3**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, GPA /2019

## **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 DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA**

#### **1. 4.3.5 Alquiler de postes y transformadores**

**Nota 1001-0267 enviada el 19 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las tres recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
--

### **ÁREA COMERCIALIZACIÓN DE LA ENERGÍA**

#### **1. 4.3.9 Facturación y distribución de facturas**

**Nota 1001-0244 enviada el 06 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

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

**2. 4.3.1 Controlar la compra de energía eléctrica**

**Nota 1001-0247 enviada el 07 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

La recomendación formulada, fue atendida.
---

**3. 4.3.6 Gestionar la eficiencia energética**

**Nota 1001-0256 enviada el 13 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
---

**4. 4.3.4 Gestión de cobro y devoluciones de efectivo**

**Nota 1001-0271 enviada el 21 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las 4 recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
---

**ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**1. 4.3.5 Alquiler de postes y espacios para fuentes de poder**

**Nota 1001-0255 enviada el 12 de junio de 2019**

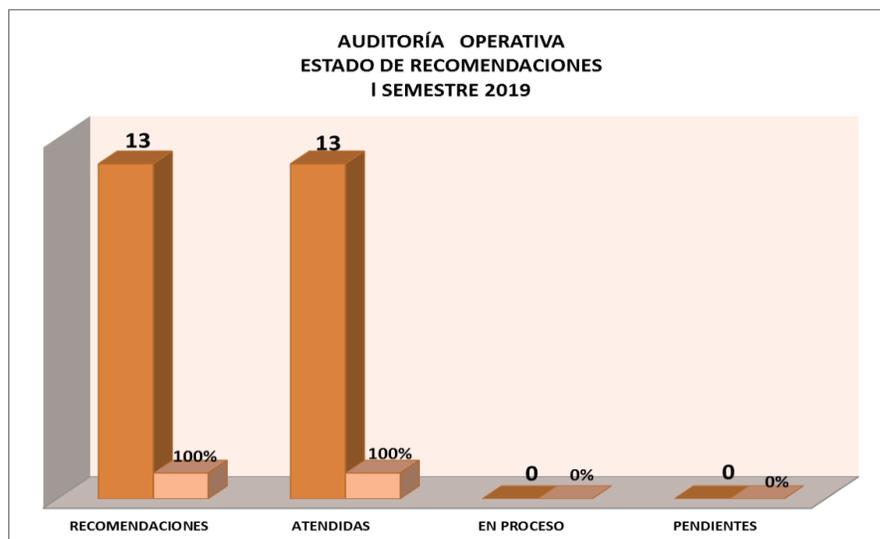
**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>
-----------------------------

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
---

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que las 13 (100%) recomendaciones formuladas fueron atendidas, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 4**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Operativa, SIGED Auditoría, GPA/2019

### **CONSIDERACIONES**

Debido a la cantidad y tipo de denuncias recibidas en la Auditoría Interna y al riesgo inherente de varias de éstas, en caso que se determinen que los hechos son ciertos, se asignó a un profesional de la Auditoría Operativa para atender tres denuncias una de las cuáles fue direccionada por la Contraloría General de la República.

### **3.3 AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

#### **ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN**

##### **ÁREA ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS**

###### **1. 5.1.5 Mantener la Infraestructura de TIC y Sistemas de Información: Áreas Descentralizadas: VEREX**

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 1001-0289-2019 enviada el 27 junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Seguridad

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen la gestión administrativa y operativa del mantenimiento y soporte al Sistema Control de Ingres VEREX, en relación con la normativa vigente, documentación de los sistemas, conservación de la información, integridad de los datos, seguridad de acceso, contrataciones de servicios a terceros, administración de interfaces y continuidad de las operaciones que atiende el sistema; conforme lo establece:

Normas de Control Interno para el Sector público (N-2-2009-CO-DFOE): 1.4 Responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control, 2.4 Idoneidad del personal, 2.5.1 Delegación de funciones, 3.1 Valoración del riesgo, 3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI), 4.1. Actividades de control, inciso e 4.2 Requisitos de las actividades de control, 4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión 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; 5.6 Calidad de la información, 5.6.1 Confiabilidad; 5.6.2 Oportunidad; 5.6.3 Utilidad, 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): 1.3 Gestión de riesgos, 1.4 Gestión de la Seguridad de la información, inciso a 1.4.1 Implementación de un marco de seguridad de la información, inciso a 1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información, 1.4.3 Seguridad física y ambiental, 1.4.4 Seguridad en las operaciones y comunicaciones, inciso f del 1.4.5 Control de acceso, 1.4.7 Continuidad del Servicio, inciso b 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica, 4.3 Administración de los datos y 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI.

Normas para la Seguridad de las Tecnologías de Información, 04-06-2015, Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015), Capítulo III Sobre el uso de las contraseñas, artículo 13.

Ley 8292 Ley General de control interno Artículo 14 Valoración del riesgo y artículo 15 Actividades de control.

Política de Gestión Integral para la Administración de Riesgos 07-07-2015 Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015): punto 1, c. Contenido, d. Responsables de su aplicación.

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): 1.8 Evaluación de riesgos, 3.5 Garantizar la seguridad tecnológica, 3.11 Administración de los datos, 3.13 Administración de Operaciones.

Política de la seguridad de la información 12-03-19-CNFL; apartado C. Contenido, inciso 5.

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); 2.4 Desarrollo de normas y procedimientos

Directriz para el cumplimiento de responsabilidades entre la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación y los Administradores de Sistemas de Información 11-10-2018-CNFL Carta 2810-0017-2018; punto 1. Propósito y punto 2. Definiciones, punto 5 Compendio de responsabilidades generales de los administradores de los sistemas de información, punto 1, 2, 3, 9 y 12.

Reglamento para el acceso y uso del carné de identificación de la CNFL 31-01-2019 Gerencia General (Carta 2001-20088-2019); Anexo 1, apartado 2 Contenido, primer párrafo y artículo 2 Alcance.

Reglamento general de supervisión de ingreso y tránsito dentro de las instalaciones de la CNFL 19-12-2018, Gerencia General, referencia 2001-1227-2018: Artículo 1.- Propósito; Artículo 6. Deberes de las jefaturas; Artículo 10. Deberes de la jefatura del Área Seguridad; Artículo 22 Clasificación de instalaciones de la CNFL.

Procedimiento Gestión de mantenimiento de los sistemas de información de la CNFL 27-07-2018, Gerencia General, referencia Correo GG 16-03-2018, punto 6.1.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de dirección)*

**1) Designar formalmente el administrador del sistema VEREX y a la persona que lo sustituya en su ausencia y comunicarles las funciones y responsabilidades, con el fin de dar garantía razonable sobre la operación continua y uso efectivo del sistema, y apoyar la transferencia del conocimiento.**

*(proceso de dirección)*

**2) Emitir instrucciones por escrito al administrador del sistema VEREX, para que se cumpla con la normativa que rige las funciones y responsabilidades sobre administración de sistemas de información a nivel institucional.**

*(proceso de control)*

**3) Establecer acciones para subsanar las situaciones detalladas sobre gestión y administración del sistema VEREX y relacionadas con: control de cuentas de usuario, confección y aplicación de procedimiento orientados con el esquema de respaldo, resguardo y restauración de datos, depuración de datos del sistema, solicitud de**

**acceso a la base de datos, guía para la parametrización y carga de datos, y gestión de riesgos.**

*(proceso de dirección)*

**4) Identificar las debilidades de conocimiento que tienen tanto la persona que se designe como el administrador titular del sistema VEREX como la que se asigne como su sustituto, sobre la administración de la plataforma que soporta al VEREX.**

*(proceso de dirección)*

**5) Realizar la gestión para capacitar a la persona responsable de atender la gestión de la administración del VEREX y al sustituto que se designe según las debilidades de conocimiento identificadas, con el fin de promover habilidades y destrezas del personal, uso efectivo de las tecnologías, riesgos y responsabilidades asociadas a los servicios que se ofrecen.**

*(proceso de control)*

**6) Identificar las debilidades de conocimiento relacionadas con la parametrización y carga de datos existente sobre el control de horarios del VEREX, y funcionalidad en general del mismo. Realizar las gestiones para que tanto la persona responsable de atender la gestión de la administración del VEREX y el sustituto que se designe, reciban la capacitación descrita, con el fin de dar garantía razonable sobre la operación continua y uso efectivo del sistema, y apoyar la transferencia del conocimiento.**

*(proceso de dirección)*

**7) Girar instrucciones formales para establecer un documento donde se incluyan los criterios a considerar para asignar privilegios de ingreso a las distintas áreas físicas de la CNFL de acuerdo a las necesidades de restricción propias de cada zona. En concordancia en lo establecido en el art 10 y 22 del Reglamento general de supervisión de ingreso y tránsito dentro de las instalaciones de la CNFL.**

*(proceso de control)*

**8) Girar instrucciones para Depurar en el VEREX la relación de "Autoridades", "Áreas" y "Usuarios" con el fin de que se otorgue a cada usuario acceso a las áreas que le corresponde según su cargo y funciones, y a los requerimientos de restricción propias de la zona definidas.**

*(proceso de control)*

**9) Definir formalmente los requerimientos de datos propios del VEREX que son necesarios obtener del SIRH con el fin de satisfacer las necesidades de gestión de control de ingreso.**

*(proceso de control)*

**10) Gestionar con el administrador del SIRH un mantenimiento para obtener la información que se requiere del SIRH de manera automatizada, con el fin de promover la mejora continua de los procesos que se atienden.**

**Nota 1001-0287-2019 enviada el 26 junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

**SITUACIÓN DETERMINADA**

Por medio de la evaluación de temas como: Control de acceso a los datos del sistema; revisión del artículo 24 del Reglamento Interior de Trabajo, consultas efectuadas a Jefaturas que reciben el reporte "Informe de Llegada/Salida" e "Informe de actividad", y Consulta generada a la Unidad de Talento Humano (UTH), dependencia que tiene bajo su encargo la dirección, coordinación, atención, asesorar y resolución hasta donde sea posible, lo referente a temas del cumplimiento de la Normativa en cuanto a las relaciones laborales entre la población de la CNFL; se determinó que las Jefaturas inmediatas son las responsables de comunicar formalmente a sus colaboradores la herramienta que se utilice para llevar a cabo el control de asistencia. Sin embargo, no se determinó la existencia de comunicación formal a los colaboradores por parte de las jefaturas de la CNFL consultadas que el informe en detalle es el mecanismo oficial que se utiliza para llevar a cabo este control.

**ADVERTENCIA**

*(valoración del riesgo)*

**"...se advierte a la Administración sobre la conveniencia de asegurarse que cada jefatura de la CNFL establezca y comunique, a las personas trabajadoras bajo encargo, de manera formal el mecanismo que utilizará como control de asistencia. ..."**

**5.1.6. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Informe parcial Interrupción del Servicio de Correo Electrónico Institucional evento del 07 al 13 de marzo 2019**

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. Alcance: Gestión de los Servicios de TI (Internos/Externos)

**Nota 1001-306 enviada el 09 julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con la revisión de la normativa y directrices que rigen gestión administrativa y operativa del mantenimiento y soporte de los Servicios de TI (Internos/Externos), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas para administrar los recursos de TIC; y la eficiencia y eficacia de la ejecución de los servicios, en relación con el evento de interrupción en la continuidad del servicio de correo electrónico institucional que se presentó entre el 07 al 13 de marzo; conforme lo establece:

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE, CGR):5.7 Calidad de la comunicación.

Normas técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE):4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica.

Ley Contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito de la Función Pública y su Reglamento, 29-4-2005, artículo 3 "Deber de Probidad".

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): 3.4 Aseguramiento de la Continuidad del Servicio; 3.5 Garantizar la Seguridad Tecnológica; 3.10 Administración de Problemas e Incidentes; 3.11 Administración de Datos.

Documento "Administración de Servidor (es) Virtual (es)" (Actividades de Gestión de un Administrador de un Servidor, PDSI-UTIC-CNFL).

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Establecer y mantener un mecanismo de control de calidad que garantice razonablemente el cumplimiento oportuno de todas las actividades estipuladas en el documento "Administración de Servidor (es) Virtual (es)" sobre la Plataforma Tecnológica que soporta el Servicio de Correo Electrónico Institucional. (como referencia véase Anexo No. 2).**

*(proceso de control)*

**2) Elaborar e implementar un Plan de Trabajo para actualizar el Software principal del Servicio de Correo Electrónico Institucional y la Plataforma Tecnológica que lo soporta. En ese sentido, es conveniente considerar la fecha de caducidad de soporte establecida para "Microsoft Exchange 2010".**

*Nota: Este informe es parcial, el estudio continúa en proceso de ejecución y se concluye en el segundo semestre 2019.*

## ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN

### **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. Alcance: Seguridad de los Activos de Información- Plantas Hidroeléctricas.

### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la implementación, operación y mantenimiento de la infraestructura de TIC (Seguridad de los Activos de Información en Plantas Hidroeléctricas), 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. 5.1.2 ESTUDIO: 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. Alcance: Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI - Administración del Esquema Virtual de Procesamiento.

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa sobre la implementación, operación y mantenimiento de la infraestructura de TIC (Proceso Dotación y Soporte a Infraestructura), específicamente sobre el Esquema Virtual de Procesamiento, con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas; y la eficiencia y eficacia de la ejecución de esos servicios, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

### **3. 5.1.6. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información**

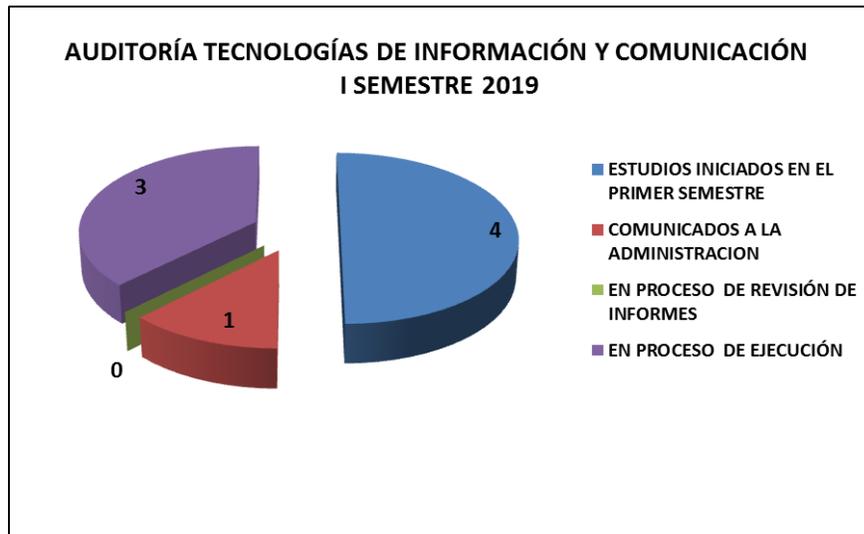
Proceso: Dotar, operar y mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información. Alcance: Gestión de los Servicios de TI (Internos/Externos)

#### **OBJETIVO**

Evaluar la gestión administrativa y operativa del mantenimiento y soporte de los Servicios de TI (Internos/Externos), con el propósito de comprobar el cumplimiento de las actividades de control establecidas para administrar los recursos de TIC; y la eficiencia y eficacia de la ejecución de los servicios, de acuerdo con la normativa técnica y jurídica aplicable.

En resumen en este primer semestre se iniciaron cuatro servicios de auditoría, de los cuales uno (25%) fue comunicado a la Administración y tres (75%) están en proceso de ejecución. A continuación se presenta gráficamente:

Gráfico N° 5



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, GPA /2019

## 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 ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

#### 1. 5.1.6. *Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información (AC): Proceso Acceso a SIPREDI*

**Nota 1001-0219 enviada el 23 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

#### 2. 5.1.4. *Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información (AC): Administración y Gestión de Equipo de Cómputo y Periféricos (PC)*

**Nota 1001-0228 enviada el 28 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Administración y Finanzas

RESULTADOS OBTENIDOS
La recomendación formulada, fue atendida.

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

**Nota 1001-0236 enviada el 03 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

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

### **4. 5.1.3 Mantener Sistemas de Información: Portal Empresarial (Intranet/Internet)**

**Nota 1001-0237 enviada el 03 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

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

### **5. 5.1.7. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones (Red de Fibra Óptica Pasiva)**

**Nota 1001-229 enviada el 30 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Infocomunicaciones

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación formulada, se encuentra en proceso de aplicación.

#### **RECOMENDACION**

*(proceso de control)*

Implementar las actividades formales de documentación y registro de los datos que se generan de las pruebas de cumplimiento y aceptación de los segmentos de red de fibra óptica instalados, con el fin de dar garantía razonable que las tareas asociadas a la implementación de los enlaces de FOP se ejecutan con la calidad requerida. Se sugiere considerar para estos efectos el "Anexo: Pruebas de Aceptación" que contiene los diferentes tipos de pruebas que se realizan sobre el tema en detalle.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Jefatura del Área de Infocomunicaciones (AI), en nota 2820-023 del 11-03-19, suministró evidencias que respalda el cumplimiento de la implementación de las actividades formales de documentación solicitadas en la recomendación. Sin embargo, lo referente al registro de los datos que se generan de las pruebas de cumplimiento y aceptación de los segmentos de red de fibra óptica instalados; está en proceso de ejecución.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 10-05-19 se le solicita a la Jefatura del Área de Infocomunicaciones (AI) la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación, y en correo del 20-05-19 la Jefatura del AI indicó:

"...

*La recomendación se mantiene en proceso, pues hasta el momento no se ha realizado ninguna adquisición, con la cual se pueda evidenciar la aplicación de los formularios generados para tal fin.*

..."

"...

*20%. Hoy lunes 20 de mayo se realizará la apertura de la compra de fibra óptica.*

..."

No obstante según documento "Plan de trabajo para atender estudio 5.1.7: Operar la infraestructura de TIC en el Proceso Servicios de conectividad de Red de Infocomunicaciones" adjunto en la nota 2820-0167 del 18-12-18 emitida a la Auditoría Interna por la Jefatura del AI, las actividades que atienden la recomendación finalizan 28 junio 2019.

De acuerdo con las acciones realizadas por la administración y evidencias remitidas, se indica un 20% de avance en la implementación de los aspectos detallados en la recomendación.

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

**Nota 1001-0242 enviada el 05 de Junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad de Mercadeo y Gestión del Cliente

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

La recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó en proceso de aplicación, continúa en esa misma condición.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

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 de la Unidad Mercadeo y Gestión del Cliente (UMGC) en nota 4004-0056 del 06-05-19, suministró las acciones que se ejecutaron asociadas a evaluar los requerimientos técnicos y operativos para mejorar la atención de las funciones del servicio de "WhatsApp" que en el Plan de desempeño del 2018 se sustituyó por "Aumentar a un 85% la atención de las consultas ingresadas por "WhatsApp" en el primer día a diciembre del 2018". Sin embargo, en archivos correspondientes a los índices de desempeño reportados en el 2018 y primer trimestre 2019 del AAV emitidos en correo del 28-05-19 por la Jefatura AAV, se**

**corroborar que los tiempos de espera de las consultas que se atienden a los clientes no se cumplieron según lo establecido, por lo que a la fecha del seguimiento se encuentra en proceso el análisis de la propuesta de dotar un recurso adicional al AAV y la implementación de la tecnología "Chatbot" que colaborará a disminuir los tiempos de espera de las consultas de los clientes antes detalladas.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

El 26-04-19 se le solicita a la Jefatura UMGC la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación, y en nota 4004-0056 del 06-05-19, la Jefatura del UMGC indicó:

*"...En cuanto al porcentaje de avance, a diciembre del año 2018 fue de un 60%, actualmente ese porcentaje de avance se encuentra en un 90%..."*

Con respecto a la justificación del por qué no se cumplieron los plazos establecidos se indica:

*"...el tema de Tercerización del Servicio Avería 1026, sufrió un atraso considerable, no en la adjudicación, sino que a finales del año pasado la Empresa ITS InfoCom presentó una apelación ante la Contraloría General de la República (CGR), por lo que se tuvo que atender, varias audiencias establecidas por la CGR.*

*El 19 de enero del año en curso, la Contraloría General de la República, luego de revisar y hacer todo el análisis de las ofertas, ratificaron la adjudicación del servicio de atención del servicio Averías 1026, a la empresa CENTRICON.*

*Con esta noticia, se inició con la elaboración del Contrato respectivo, atendiendo para ello observaciones por parte del oferente, hasta llegar a la firma del mismo. Adicionalmente la semana pasada la Proveeduría Empresarial, emite la orden de servicio..."*

Asimismo con relación a la fecha de cumplimiento señala:

*"... Se estima que el Servicio Averías 1026, es decir su arranque con CENTRICON, inicie en el mes de Junio, por lo que se considera que dentro de unos 4 meses (Octubre 2019) se tendría información suficiente para determinar si se puede o no trasladar personal del Área Centro de Atención de Llamadas, al Área de Atención Virtual, o bien ver como evoluciona el ChatBoT..."*

#### **7. 5.1.5. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: SIGEL-SAAD**

**Nota 1001-0252 enviada el 11 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de Energía

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las siete recomendaciones formuladas, dos fueron atendidas, una se encuentra en proceso y cuatro están pendientes de atender.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

Actualizar el manual operativo de los sistemas SIGEL y SAAD, con el fin de garantizar razonablemente la operación continua y uso efectivo de los sistemas de información.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Jefatura del Área Administración Sistemas de Información Eléctrica (ASIE) en nota 6002-0005 del 15-01-19 y correo del 31-05-19, suministró documentos borradores de instructivos, manuales y actividades para algunos procesos operativos del SIGEL y del SAAD. Sin embargo, a la fecha del seguimiento las acciones referente a la actualización de manuales del SIGEL y SAAD se encuentra en proceso de ejecución.**

**No obstante, el plazo establecido por la administración vence en octubre 2019.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo del 31-05-19 emitido por la Jefatura del ASIE, se indicó en relación a los manuales del Sistema SIGEL y SAAD:

*"...Borradores de instructivos para algunos procesos operativos, los cuales están pendientes de pasarlos al formato oficial de la CNFL. Se adjunta evidencia, como ejemplo de procedimiento de Revisión de versiones..."*

De los manuales del Sistema SAAD

*"... Hasta el momento se ha avanzado en realizar borradores de manuales operativos de algunas de las actividades que realiza el proceso SAAD, ver borradores de procedimientos adjuntos, sin embargo, dado el volumen de trabajo que ha representado el proyecto de implementación del OMS y el proyecto de la prueba de concepto para implementar un ADMS corporativo en el Grupo ICE a partir de la plataforma de CNFL, no se ha podido avanzar en las revisiones de los procedimientos, se espera avanzar durante los meses de Julio, Agosto, Setiembre y Octubre del 2019, que es el período en que las actividades del proyecto son más convenientes para CNFL, en cuanto a disposición de recursos necesarios para la coordinación con la Dependencia de Análisis Administrativo, de cara a las nuevas disposiciones para la implementación de procedimientos en los procesos sustantivos de CNFL. Ver cronograma del proyecto OMS a Abril 2019 y borrador de procedimientos adjuntos..."*

Para ambos manuales, se indica un porcentaje de avance del 25%.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

Establecer en la tabla circuitos de la base de datos del SIGEL la relación de integridad referencial con la tabla subestaciones, con el fin de garantizar de manera razonable la integridad y confiabilidad de los datos que suministra el SIGEL a través de sus interfaces.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)**

**La Jefatura del ASIE en nota 6002-0005 del 15-01-19, detalló las acciones a realizar para el cumplimiento de la recomendación. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no se suministró evidencia documental sobre las actividades ejecutadas para atender los aspectos de integridad de la Base de Datos del SIGEL descritos en la recomendación.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 31-05-19 por parte de la Jefatura del ASIE, indicó:

*"... Por falta de recurso humano disponible, además de la atención de otras tareas sobre todo operativas, no se ha logrado avanzar más, ni atenderlo al 100%..."*

Asimismo, indicó:

*"... porcentaje de avance: 15%, fecha de cumplimiento: Junio 2019 y plan de acción para implementar las acciones faltantes: Asignar el Recurso Humano necesario para realizar las acciones necesarias para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos durante el mes de Junio del 2019..."*

El 06-06-19 se le solicita al administrador de la Base de Datos del SIGEL, encargado de implementar las acciones para atender la recomendación, la justificación y respaldo del porcentaje de avance reportado, y en correo del 07-06-19 el administrador indica:

*"...en atención a lo solicitado como evidencia para los puntos **B) INTEGRIDAD DE BASE DE DATOS**..."No tenemos por el momento documentado por lo tanto no hay avance específico para estos casos, no obstante en lo sucesivo y para la parte de agregar o quitar lo evidenciaremos..."*

*"...Por otra parte, los porcentaje ahí indicados anteriormente como avance se toma por el efecto del trabajo realizado a juicio de experto..."*

*"...Se espera avanzar en esta actividad durante los próximos meses y cumplir con el 100% al mes de Octubre del 2019..."*

### RECOMENDACIONES

*(procesos de control)*

1) Definir un estándar de datos de nombres por cada elemento de la red eléctrica y las excepciones, con el fin de minimizar las inconsistencias de información en la estructura de datos.

*(procesos de control)*

2) Establecer un control en el proceso de registro de datos que valide y restrinja el ingreso según el elemento de la red a incorporar y estándar de datos definido, con el propósito de garantizar de manera razonable la integridad de los datos.

### SITUACIÓN ACTUAL PARA LAS DOS RECOMENDACIONES (PENDIENTES)

**La Jefatura del ASIE en nota 6002-0005 del 15-01-19, detalló las acciones a realizar para el cumplimiento de las recomendaciones. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no se suministró evidencia documental sobre las actividades ejecutadas para atender los aspectos de formato de datos descritos en las recomendaciones.**

**No obstante, el plazo establecido por la administración para ambas recomendaciones vence en octubre 2019.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES

En correo del 31-05-19 por parte de la Jefatura del ASIE, indicó:

*"... Revisión y Análisis en la Base de Datos de los features class para determinar donde se presenta esta inconsistencia. Se espera avanzar en esta actividad durante los próximos meses y cumplir con el 100% al mes de Octubre del 2019 según lo programado..."*

Asimismo con relación al porcentaje de avance para ambas recomendaciones señaló:

*"... 10% y 0%..."*

Asimismo, el 06-06-19 se le solicita al administrador de la Base de Datos del SIGEL, encargado de implementar las acciones para atender las recomendaciones, la justificación y respaldo del porcentaje de avance reportado, y en correo del 07-06-19 el administrador indica:

*"...en atención a lo solicitado como evidencia para los puntos **C) FORMATO DE DATOS...**"...No tenemos por el momento documentado por lo tanto no hay avance específico para estos casos, no obstante en lo sucesivo y para la parte de agregar o quitar lo evidenciaremos..."*

*"...Por otra parte, los porcentaje ahí indicados anteriormente como avance se toma por el efecto del trabajo realizado a juicio de experto..."*

*"...Se espera avanzar en esta actividad durante los próximos meses y cumplir con el 100% al mes de Octubre del 2019..."*

### RECOMENDACIÓN

*(procesos de control)*

Evaluar la utilización de una herramienta en el sistema SAAD que permita la generación de reportes de las cuentas de usuarios, o analizar desarrollar scripts con un lenguaje que soporte la interrogación de los objetos de una estructura de "Active Directory", con el fin de monitorear y respaldar las revisiones periódicas que se ejecutan sobre la gestión y administración esas cuentas.

### SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

**La Jefatura del ASIE en nota 6002-0005 del 15-01-19, detalló las acciones a realizar para el cumplimiento de la recomendación. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no suministró evidencia documental sobre las actividades ejecutadas para atender los aspectos referentes a la administración cuentas de usuario SAAD descritas en la recomendación, por lo que no se señaló porcentaje de avance al respecto.**

**No obstante, el plazo establecido por la administración para atender la recomendación vence en octubre 2019.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

En correo del 31-05-19 por parte de la Jefatura del ASIE, indicó:

*"... De momento no ha habido disponibilidad del administrador del sistema ADMS para evaluar las herramientas sugeridas para la generación de reportes de las cuentas de usuarios y analizar el desarrollo de scripts con un lenguaje que soporte la interrogación de los objetos de una estructura de "Active Directory", debido a las tareas asignadas para la operación y desarrollo del ADMS, además de tareas asignadas en la etapa de diseño del OMS. Se espera*

contar con dicha disponibilidad en los meses de Agosto, Setiembre y Octubre del 2019. Se adjunta cronograma del proyecto OMS para verificación de actividades a Abril 2019".

#### **8. 5.1.6. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Proceso de Acceso SIPREDI**

**Nota 1001-0263 enviada el 17 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Administración Sistemas de Información Eléctrica

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

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

#### **RECOMENDACIONES**

*(procesos de control)*

1) Gestionar ante el Proceso Sistemas de Información Técnicos el diseño e implementación de reportes o bitácoras de seguridad, para contar con herramientas de control que permitan alertar a la administración ante eventos de seguridad como intentos de ingreso no autorizados, vencimiento de claves, entre otros.

*(procesos de control)*

2) Establecer cuando se implementen los reportes o bitácoras de seguridad, un plan de monitoreo con el fin de brindar un seguimiento oportuno a los eventos de acceso al SIPREDI.

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N°1 (EN PROCESO)**

La Jefatura del Área Administración Sistemas de Información Eléctrica (AASIE) en correo del 17-05-19 y solicitud de mantenimiento N° 2018-20178 generada el 06-11-18 por el Administrador del SIPREDI, suministran las gestiones efectuadas ante el Proceso Sistemas de Información Técnicos (PROSITE) de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC), lo referente al diseño e implementación de reportes o bitácoras de seguridad en el SIPREDI. Sin embargo, en consulta efectuada a través del Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicios (SGSS) el 14-06-19, se corrobora que la solicitud N° 2018-20178 se mantiene pendiente de atención por el PROSITE.

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA RECOMENDACIÓN N°2 (PENDIENTE)**

La Jefatura del AASIE en nota 6002-0025 del 11-09-18, detalla las acciones a realizar para implementar los reportes o bitácoras de seguridad descritas en la recomendación. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no se suministró porcentaje de avance ni evidencia documental sobre las actividades ejecutadas para atender los aspectos en detalle, debido a que la solicitud de mantenimiento para ajustar el SIPREDI no está atendida al 100% ni se ha implementado por parte de PROSITE, según lo señalado en correo del 17-05-19 remitido por la Jefatura AASIE.

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA RECOMENDACIÓN N° 1 Y N°2**

El 15-05-19 se le solicita a la Jefatura AASIE la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso y pendiente de las recomendaciones, y en correo del 17-05-19 la Jefatura del AASIE indicó:

"...Recomendación 1:

-Porcentaje de avance: 50%.

-Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación: Se realizaron los análisis preliminares, las reuniones con la UTIC, la gestión del mantenimiento (Número: 2018-20178 Mantenimiento para generar un reporte de accesos fallidos al Sistema SIPREDI, Sistema SGSS de la UTIC) y se encuentra actualmente en proceso el desarrollo del Mantenimiento por parte de PROSITE.

-Actividades que faltan para cumplir con la recomendación: Cumplir con el 100% de la etapa de desarrollo del mantenimiento, pruebas e implementación.

-Responsables de atender esas actividades: PROSITE y Administrador de SIPREDI

-Fechas de cumplimiento de esas actividades: Implementación durante el mes de Julio 2019.

Recomendación 2:

-Porcentaje de avance: 0%.

-Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación: El mantenimiento no está desarrollado al 100% ni implementado.

-Actividades que faltan para cumplir con la recomendación: No se ha desarrollado e implementado al 100% el mantenimiento.

-Responsables de atender esas actividades: PROSITE (Desarrollo del Mantenimiento) y Administrador de SIPREDI el análisis, toma de decisiones y generación de reportes.

-Fechas de cumplimiento de esas actividades: 1 mes después de la implementación del mantenimiento (Julio 2019), a partir de Agosto 2019...”.

#### **9. 5.1.1. Operar la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información**

**Nota 1001-0275 enviada el 24 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las cinco recomendaciones formuladas, tres fueron atendidas y dos están en proceso de aplicación.

#### **RECOMENDACIONES**

“... ”

(procesos de dirección)

**2)** Definir y asignar los roles y responsabilidades asociados a la gestión de seguridad de la información en todos los niveles de gestión de la CNFL: Estratégico, Táctico y Operativo.

(procesos de control)

**3)** Elaborar un plan de trabajo para implementar de manera paulatina todas las actividades que establece el “Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información”, a parte de lo requerido en las recomendaciones anteriores. Se sugiere tomar en consideración los siguientes aspectos:

a) Tomar como base lo que detalla la Norma INTE/ISO/IEC 27002:2016.

b) Observar el Anexo No.2, que define los “Elementos Claves de la Gestión de Seguridad de la Información”.

c) Revisar, vincular y ajustar; en función de la Política definida en la recomendación No.1, toda la normativa de Seguridad de la Información relacionada.

...”

**SITUACIÓN ACTUAL PARA LA RECOMENDACIÓN N° 2 Y N° 3 (EN PROCESO)**

Con relación a la recomendación No. 2, los roles y responsabilidades asociados a la gestión de seguridad de la información en todos los niveles de gestión de la CNFL (Estratégico, Táctico y Operativo), se evidenció en la documentación adjunta al correo electrónico enviado por la Jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio el 20-05-19 que se encuentran definidos. Sin embargo, falta su aprobación y asignación final; actividad programada para la próxima reunión de la Dirección del SGI.

Asimismo, con respecto a la recomendación No.3, no se recibió documentación relacionada. No obstante, su plazo de atención vence el próximo 30 de junio del 2019.

**COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA RECOMENDACIÓN N° 2 Y N°3**

En correo electrónico del día 27-05-18, la Jefatura de la Dirección Estrategia y Desarrollo de Negocios indicó:

“...  
...  
...”

*Con respecto al seguimiento a la observación A y sus partes, formulada en el AUD-374-2018 me permito complementar lo indicado con los avances de cada actividad:*

“...  
...  
...”

*2. Definición, asignación y aprobación de roles y responsabilidades para gestionar la seguridad de la información.*

*Se adjunta la propuesta de Roles y responsabilidades elaborada a partir de la Política aprobada, se identificó la necesidad de emitir un documento formal con el detalle de descripción pertinente, el documento se encuentra terminado y está en trámite de formalización, para lo cual, será presentada el próximo 29 de mayo ante la Dirección del SGI para su conocimiento y posterior aprobación por parte de la Gerencia en el mes de junio. Avance de ejecución 90%.*

*3. Elaboración y aprobación del plan de trabajo para implementar el Marco General para la Gestión de Seguridad de la Información.*

*Se está trabajando en el particular y se estima concluir en el mes de junio. Avance de ejecución 25%. ...”*

**10.5.1.4. Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información (AC): Administración y Gestión de Equipo de Cómputo y Periféricos (PC)**

**Nota 1001-0276 enviada el 25 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Área de Infraestructura y Operación de Servicios de TI

**RESULTADOS OBTENIDOS**

De las cinco recomendaciones formuladas, una fue atendida, tres están en proceso y una pendiente de aplicar.

### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

Establecer acciones para subsanar la situación detallada sobre la distribución de los equipos de cómputo adquiridos en la compra No. 4938 del 12 de agosto de 2016, con el fin de ejercer la supervisión constante para que se administre de manera efectiva y eficiente la puesta en funcionamiento de los equipos, y atender lo que establece la normativa que regula la actividad. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las acciones que correspondan.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**La Jefatura del Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI (AIyOSTI) en nota 2830-0027 del 12-09-18, suministra las acciones a realizar para atender los aspectos detallados de la recomendación. Sin embargo a pesar de que se llevó a cabo la distribución de los 9 equipos en bodega, las actividades relacionadas con el traslado de los 13 equipos y la localización de los no identificados está en proceso de implementación.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 11-06-19 se le solicita a la Jefatura del AIyOSTI la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación, y en correo del 17-06-19 la Jefatura del AIyOSTI, se indica:

*"...Se enviará correo masivo a los usuarios de CNFL sobre el REGLAMENTO PARA EL USO DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS, haciendo énfasis al artículo 4 las responsabilidades de las jefaturas y coordinadores de las dependencias. En los puntos:*

*b. Llevar un control de la ubicación de los equipos de cómputo en la dependencia a su cargo dentro de la CNFL.*

*d. Reportar al Proceso Control de Activos y al Proceso Dotación y Soporte a Usuario, los activos computadoras, periféricos y móviles que tienen en uso o en custodia y no aparecen en el control de activos tipo 86, a nombre de ninguno de los colaboradores de su dependencia. Mes de julio 2019..."*

*"...Se enviará correo a los Enlaces de las Direcciones solicitando el apoyo para ubicar los activos. Mes de julio 2019..."*

*"...Se realizarán visitas físicas a los diferentes lugares para ubicar los activos señalados mediante giras a los diferentes planteles. Julio a Noviembre 2019..."*

*"... Los vales de activos se han emitido y se han enviado a firmas o se ha avisado a los usuarios para que colaboren, sin embargo en algunos casos por distancia, por vacaciones de usuarios, o por la imposibilidad de viajar a los planteles no se ha logrado terminar con todos los trámites de traslado.*

*"...Realizar el traslado efectivo de los activos. Junio a agosto 2019..."*

*"...No se obtenido el suficiente apoyo de los que tiene los activos para formalizar la situación..."*

*"...Responsable: Roberto Sandí Araya..."*

*"...Porcentaje de avance: 30%..."*

*"...Fecha de cumplimiento: Noviembre 2019..."*

### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

Documentar la gestión y diagnóstico que se realiza sobre los equipos de cómputo reportados con daños realizados por los usuarios responsables, con el fin de validar y determinar la calidad, efectividad y eficiencia con que se ejecutan las investigaciones. De acuerdo con los resultados obtenidos, tomar las acciones que correspondan de acuerdo con la normativa que regula la actividad.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**La Jefatura del AIyOSTI en nota 2830-0027 del 12-09-18, suministra las acciones a realizar para atender los aspectos detallados en la recomendación y en correo del 20-05-19 la Jefatura PDSU adjunta documento "Atención Incidencias y mantenimiento 2019.xlsx" que se utilizará para documentar la gestión y diagnóstico sobre los equipos dañados. Sin embargo en correo del 17-06-19 la Jefatura del AIyOSTI señala que el documento en detalle aún no ha sido utilizado por los funcionarios del PDSU responsables de la valoración de los equipos dañados, por lo que la atención de la recomendación se encuentra en proceso de implementación.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 11-06-19 se le solicita a la Jefatura del AIyOSTI la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación, y en correo del 17-06-19 la Jefatura del AIyOSTI, indicó:

*"...Se realizó formula en archivo de Excel "Atención Incidencias y mantenimiento 2019.xlsx" para el control..."*

*"...No se ha utilizado el documento de la fórmula de Excel por los colaboradores del PDySU..."*

*"...Taller con los colaboradores del PDySU para que se utilice el formato del archivo Excel. Junio a agosto 2019..."*

*"...Responsable: Roberto Sandí Araya..."*

*"...Porcentaje de avance: 50%..."*

*"...Fecha de cumplimiento: Agosto 2019..."*

### RECOMENDACIÓN

*(proceso de control)*

Establecer un plan de acción para gestionar los reportes de análisis de datos sobre los eventos de rendimiento que a nivel de hardware y software suministra la herramienta "Kaspersky Security Center" de los equipos de cómputo que se encuentran registradas y conectadas al dominio de la CNFL, con el fin de ejecutar las actividades con base en una programación eficiente y efectiva en relación con el tiempo, presupuesto, requerimientos técnicos y necesidades de la CNFL.

### SITUACIÓN ACTUAL (PENDIENTE)

**La Jefatura del AIyOSTI de TI en nota 2830-0027 del 12-09-18, suministra las acciones a realizar para atender los aspectos detallados en la recomendación. Sin embargo, en correo del 17-06-19 la Jefatura del AIyOSTI señala que no existe avance para el cumplimiento de la recomendación debido a que el proceso de traslado para asumir la administración de la herramienta "Kaspersky" por el PDSU,**

**dependencia que efectuará el análisis formal de desempeño y capacidad sobre los eventos de hardware y software, se realizó a partir de junio del presente año.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

El 11-06-19 se le solicita a la Jefatura del AIyOSTI la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación, y en correo del 17-06-19 la Jefatura del AIyOSTI, indicó:

*"...Cambio de gestión de la consola de anti virus del área de Infocomunicaciones al Proceso de Dotación y Soporte a Usuario.*

- a. Reuniones con jefaturas y técnicos de Área de Infocomunicaciones, para el traslado de gestión de consola antivirus al PDySU.*
- b. Sesiones de capacitación de los ingenieros de soporte seleccionados en el PDySU para asumir la gestión de la consola antivirus a partir de julio 2019..."*

*"...Proceso para el traslado y asumir la administración del antivirus Kaspersky al PDySU se realizó en el mes de junio del 2019..."*

*"...Se establecerá el plan de acción para gestionar los reportes de análisis de datos sobre los eventos de rendimiento que a nivel de hardware y software suministra la herramienta "Kaspersky Security Center" de los equipos de cómputo que se encuentran registradas y conectadas al dominio de la CNFL. Junio a setiembre 2019..."*

*"...Responsable: Roberto Sandí Araya..."*

*"...Porcentaje de avance: 0%..."*

*"...Fecha de cumplimiento: Setiembre 2019..."*

#### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

Establecer acciones para subsanar la situación detallada sobre la administración de las licencias de uso de software vigentes y autorizadas en la CNFL, con el fin de ejercer la supervisión constante del registro efectivo y eficiente de éstas, y atender lo que establece la normativa que regula la actividad.

#### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

**La Jefatura del AIyOSTI en nota 2830-0027 del 12-09-18, suministra las acciones para atender la recomendación. Asimismo, en correo del 23-05-19 la Jefatura del PDSU, adjunta bitácoras de reunión efectuadas entre setiembre del 2018 y mayo del 2019 correspondientes al proceso de inducción, capacitación, coordinación y acompañamiento del traslado de la consola del anti virus al Proceso de Dotación y Soporte a Usuario (PDSU), con el fin de que el PDSU realice el diagnóstico y verificación en los equipos conectados a la red y dominio CNFL para obtener el registro de la totalidad de las licencias en la compañía, por lo que los aspectos señalados en la recomendación sobre la administración de licencias de uso de software vigentes y autorizadas se encuentra en proceso de implementación.**

#### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo de 02-05-19 se le solicita a la Jefatura del PDSU la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación, y en correo del 23-05-19 la Jefatura del PDSU, indicó:

*"...Cronograma de cambio de gestión de la consola de anti virus del área de infocomunicaciones al Proceso de Dotación y Soporte a Usuario.*

*Reuniones con jefaturas y técnicos de área de infocomunicaciones, para lograr coordinar traslado de gestión de consola antivirus al PDySU.*

*Sesiones de capacitación de los ingenieros de soporte seleccionados en el PDySU para asumir la gestión de la consola antivirus a partir de julio 2019.*

*Solicitud de definición de secuencia de prioridad de implantación de módulos para control de desempeño (control de aplicaciones y control de dispositivos) cifrado de archivos y control web, para seguridad de datos. Por parte de Dirección o Gerencia.*

*Plan de implementación de 2 módulos para el 2019 y 2 módulos para 2020..."*

*"...Se está haciendo el proceso de inducción, capacitación, coordinación y acompañamiento del traslado de la consola del anti virus al Proceso de Dotación y Soporte a usuario para poder ejecutar diagnósticos y barridos en todos los equipos conectados a la red y dominio CNFL y poder tener el registro de la totalidad de las licencias en la CNFL, para poder ver cuales son necesarias, cuáles no. Cuales se deben seguir comprando y cuales no y además cotizar precios de mercado y decidir si se compran, alquilan o por uso determinado..."*

*"...Se está acelerando el proceso de traslado de la gestión de la consola del anti virus para que en julio 2019 PDySU ya pueda ejecutar en forma automática dichos diagnósticos, y generarlos periódicamente para control y para tener la lista total de licencias..."*

*"...Responsable: Roberto Sandí Araya..."*

*"...Porcentaje de avance: 50%..."*

*"...Fecha de cumplimiento: Diciembre 2019..."*

#### **11.5.1.1 Mantener la Infraestructura Tecnologías de Información y Comunicaciones (servidores)**

**Nota 1001-0292 enviada el 28 de junio 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

##### **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las dos recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación, continúan en esa misma condición y la que se reportó pendiente se encuentran en proceso de aplicación.

##### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de dirección)*

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 de la UTIC en oficio del 2801-0056-19 del 17-05-19 adjunta "Bitácora 021-UTIC-2018", donde se comprobó la realización de una sesión tipo taller para exponer propuesta para establecer la gestión de cambios a nivel de UTIC. Sin embargo, el plan de acción para la implementación de la gestión del cambio aún está en proceso de elaboración.**

**No obstante, su plazo de atención según vence el 30-09-19 según nota de respuesta 2801-0006 del 17-01-19 enviada por la UTIC.**

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

El 14-05-19 se le solicita a la jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación y mediante oficio 2801-0056 del 17-05-19 la Jefatura de la UTIC indica:

*"...El lunes 26 de noviembre del 2018, se realizó una reunión con las jefaturas de la UTIC, en donde se expuso una propuesta para establecer la gestión de cambios a nivel de UTIC (Por parte del jefe del Área de Infraestructura y Operación de Servicios), a partir de ahí se tomarán decisiones tendientes a la implementación de ese aspecto. 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.*

*-Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación:*

*-Porcentaje de avance general: 25%. (Se realizó el "Taller de valoración del nivel de madurez de la gestión del cambio", en reunión de CETIC del 26 de noviembre del 2018 (La reunión fue tomada como taller)(Adjunto Bitácora de evidencia) Consecuentemente, la siguiente actividad: "Elaborar el plan de acción para la implementación de la gestión del cambio", tiene fecha de inicio: 5-8-2019 y fecha final: 30-09-2019)*

*-Actividades que faltan para cumplir con la recomendación: -Elaborar el plan de acción para la implementación de la gestión del cambio. (Pendientes hasta cumplimiento de fecha de actividades)*

*-Responsables de atender esas actividades: -Jefatura de Unidad y Jefaturas de Área de la UTIC*

*-Fechas de cumplimiento de esas actividades: -Taller de valoración del nivel de madurez de la gestión del cambio Inicio: 3-6-2019 Final: 31-07-2019 100% de cumplimiento (Ver bitácora de evidencia) -Elaborar el plan de acción para la implementación de la gestión del cambio Inicio: 5-8-2019 Final: 30-09-2019.  
..."*

### **RECOMENDACIÓN**

*(procesos de control)*

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 de la UTIC en oficio 2801-0067 del 19-06-19 adjunta "*Informes de Gestión de diciembre 2018, abril y mayo 2019*" y correo del 17-5-19 emitido por un funcionario de la UTIC a las jefaturas de la Unidad solicitando el "Análisis de tendencias en la atención de servicios de TIC". Se constata que esta documentación está orientada a la gestión del servicio que prestan no así al análisis de comportamiento por tipos de incidentes solicitado.

Asimismo, en bitácoras 002 y 04 de reuniones realizadas el 22 y 25 de mayo por la UTIC, se corrobora que se les comunica a las jefaturas de los procesos de la UTIC instrucciones de que variables deben contener los análisis de tendencias para averías. Sin embargo, el 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 señaladas en la recomendación está en proceso de atención.

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 17-06-19 se le solicita a la jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación y mediante el oficio 2801-0067 del 19-06-19 la Jefatura de la UTIC indica:

"...

*-Actividades que se han realizado, hasta la fecha (19-06-2019), para cumplir con la recomendación: Avance total de la recomendación: 60% (cuatro recomendaciones).*

- *Para la generación del mecanismo para atención de eventos de forma oficial. La publicación del procedimiento, se realizará al 30 de junio 2019. Avance 95% (Se mantiene avance).*

•

*Se envió archivo referente a: "Procedimiento para la Gestión de eventos en los Servicios de TIC" (ver evidencia adjunta), para la correspondiente oficialización a Análisis Administrativo por medio del SIGED, con referencia 2801-0066-2019. La aplicación de la recomendación, depende de la duración de la gestión en el Proceso de Análisis Administrativo para la correspondiente publicación y oficialización.*

*(Se adjunta evidencia documental de envío a Análisis Administrativo)*

- *Implementación de alertas utilizando herramientas automatizadas en servicios críticos: 100% Avance. (atendido 100% en recaudación externa y Siprocom)*
- *Hallazgo positivo 1: inicio en el correo electrónico*

*-Se inició el monitoreo de eventos. Se envía evidencia con imágenes que corresponden a los elementos de la recaudación externa que están siendo monitoreados, resultados que se han incluido en los informes de gestión del Proceso Gestión de Servicios (adjunto evidencia de informes). Avance 100%*

*-Nota 1: Seguimiento del hallazgo positivo: inicio en el correo electrónico. En este momento se están haciendo las gestiones de instalación de software y configuración en la plataforma de correo electrónico para incluirlo en el monitoreo. Avance 70% (adjunto imagen de evidencia documental).*

*-Actividades que faltan para cumplir con la recomendación.*

- En el Informe de Gestión de UTIC para el Primer Semestre 2019 (Informe de Gestión de la Unidad de TIC correspondiente al mes de Junio del 2019 2) se incluirá un apartado donde se evidencie el análisis de tendencias en la atención de servicios de TIC. (Ver evidencia de solicitudes a los colaboradores de Áreas de la UTIC, para incluir un análisis de tendencias en la atención de servicios de TIC) (Pendiente) Avance 35%.

•  
 Nota2: El informe correspondiente al mes de junio, se genera en el mes de julio de 2019

- Construcción del sitio donde se gestionará la emisión de los informes de UTIC. (Pendiente) Avance 10%, se mantiene. En próxima reunión de CETIC (Ver doc. ref. 002–2019-CETIC) que se efectuará el 26 de junio del 2019, está contemplado dar seguimiento a acuerdo de última reunión efectuada el 22 de Mayo de 2019, en la cual se redacta:

"Con respecto a la nueva estructura del informe gestión de la UTIC, la señora Kattya Ramírez, indica que por las cargas de trabajo de la señora Linette Alfaro la creación del micro sitio en SharePoint, no ha sido posible. Por lo que el señor Edgar Zamora, le solicita al señor Gonzalo Peña, analice la posibilidad de asignar a otro recurso."

Por tanto hasta no definir actividades referentes a dicha gestión, la tarea se mantiene pendiente.

-Responsables de atender esas actividades.

- Jefatura de Unidad y Jefaturas de Área de la UTIC

-Fechas de cumplimiento de esas actividades:

- En el Informe de Gestión de UTIC para el Primer Semestre del 2019 se incluirá un apartado donde se evidencie el análisis de tendencias en la atención de servicios de TIC.

Inicio: 3-6-2019 Final: 31-07-2019. Avance 35%

Ver correos de evidencia de solicitud a las jefaturas de Área..."

#### RECOMENDACIÓN

(procesos de dirección)

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 (EN PROCESO)

**La Jefatura de la UTIC en nota 2801-0056 del 17-05-19 suministra la gestión realizada para oficializar documentación que se ha generado como producto de la atención de estas recomendaciones. Sin embargo, aún está en proceso de oficialización, ante el Proceso Análisis Administrativo, documentos que se generarán para administrar la gestión del servicio, de cambios y de incidentes, conforme se vayan atendiendo las actividades en proceso de realizar y detalladas en las observaciones b y c.**

**No obstante, su plazo de atención vence el 30-09-19 según nota de respuesta 2801-0006 del 17-01-19 enviada por la UTIC.**

#### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 14-05-19 se le solicita a la jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en proceso de la recomendación y mediante el oficio 2801-0056-2019 del 17-05-2019 indica:

"...

- Actividades que faltan para cumplir con la recomendación a la fecha (17-05-2019).

- Se gestionará, (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, con forme se vayan atendiendo las actividades del cronograma. Se van a enviar dos documentos.

Se enviará documento denominado: Procedimiento para la Gestión de Eventos en los Servicios de TIC (Será enviado a Análisis Administrativo para oficializar el 30 de junio 2019) (Ver archivo de evidencia).

-Responsables de atender esas actividades.

- Jefatura de Unidad y Jefaturas de Área de la UTIC.

-Fechas de cumplimiento de esas actividades

- La fecha de cumplimiento de ésta recomendación, depende del cumplimiento o finalización de la totalidad de las tareas del plan propuesto, cuyo término será el 30-09-2019....".

## 12. 5.1.5 Mantener la Infraestructura de TIC: Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones

**Nota 1001-0293 enviada el 28 de junio 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Tecnologías de Información y Comunicación

### RESULTADOS OBTENIDOS

Las cuatro recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportaron en proceso de aplicación y pendientes, tres fueron atendidas y una está en proceso de aplicación.

### RECOMENDACIÓN

(procesos de control)

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.

### SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)

**El jefe a. i. el Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones (PSCRI) en correo del 27-06-19 adjunta el documento "Programación de la reunión Matriz de Recursos TIC". Sin embargo, el análisis de la "Matriz de Recursos TIC, inclusión de línea o apartado atención de contingencias cableado de Red" está calendarizada a efectuarse el 02-07-19.**

**En correo antes mencionado la jefatura a. i. del PSCRI establece como nuevo plazo para atender esta recomendación el 31-08-19.**

### COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN

El 17-06-19 se le solicita a la jefatura a. i. del Proceso Servicios de Conectividad de Red de Infocomunicaciones (PSCRI) la justificación y porcentaje de avance sobre el estado en

proceso de la recomendación y mediante oficio correo del 27-06-19 la jefatura a. i. del PSCRI indica:

"...

*-Porcentaje de avance: 20%. Se mantiene el porcentaje de avance, según nota 2801-0001-2019 del 11 de enero del 2019.*

*- Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación: Se mantiene el avance reportado al 11 de enero de 2019. (Se adjunta Programación de reunión Matriz de Recursos TIC)*

*- Actividades que faltan para cumplir con la recomendación.*

*Concretar la propuesta inicial mediante la inclusión del cableado en una línea de la matriz de recursos o bien en un apartado, de acuerdo a lo que se defina en una reunión con el señor Aldo Godínez.*

*- Justificación*

*El personal responsable de atender la recomendación se ha priorizado a atender adquisiciones, adjudicaciones y aclaraciones de proyectos de inversión y operación, así como las múltiples averías y proyectos en fase de implementación que requieren una atención inmediata.*

*-Responsables de atender esas actividades.*

*Ernesto Ramos*

*William Alvarado*

*-Fechas de cumplimiento de esas actividades*

*30-06-2019, no se va a poder cumplir con el plazo previsto, proponemos como nuevo plazo el próximo 31-08-2019.*

*..."*

### **13.5.1.3 Mantener la Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y Sistemas de Información: Proceso mantenimiento y soporte al SIPREDI**

**Nota 1001-0297 enviada el 28 de junio 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Distribución de la Energía

#### **RESULTADOS OBTENIDOS**

De las cinco recomendaciones formuladas, dos fueron atendidas y tres se encuentran en proceso de aplicación.

#### **RECOMENDACIÓN**

*(proceso de dirección)*

Designar formalmente el administrador del SIPREDI y a la persona que lo sustituya en su ausencia y comunicarles las funciones y responsabilidades, con el fin de dar garantía razonable sobre la operación continua y uso efectivo del sistema, y apoyar la transferencia del conocimiento.

### **SITUACIÓN ACTUAL (EN PROCESO)**

En correo electrónico del día 27-06-19, la Jefatura del Área Administración Sistemas Información Eléctrica (AASIE) adjunta bitácora de reunión 001 del 09-05-19 donde se designa al Sr. Luigi Zúñiga Dinarte como administrador titular del SIPREDI y al Sr. Mario Marín Calderón como administrador suplente. Sin embargo, la oficialización de su nombramiento y el comunicado de sus funciones y responsabilidades aún está en proceso de atender.

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En correo electrónico del día 14-06-19, la Jefatura del Área Administración Sistemas Información Eléctrica indicó:

"...

-Porcentaje de avance: 35%.

- Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación: Análisis interno a nivel del Área de Administración de Sistemas de Información Eléctrica (ASIE) y de la Dirección Distribución de la Energía de posibles candidatos que podrían ser el sustituto del funcionario que desarrolla actividades como Titular Administrador de SIPREDI.

- Actividades que faltan para cumplir con la recomendación: Comunicar oficialmente a las Dependencias usuarias del Sistema y a la UTIC el funcionarios Titular y sustituto. Comunicar oficialmente a el Titular y Sustituto sus funciones y responsabilidades en este ámbito.

-Responsables de atender esas actividades: Luis Esteban Vargas Jiménez (Jefatura ASIE)

-Fechas de cumplimiento de esas actividades: Se establece como fecha límite para la designación y comunicación de funciones y responsabilidades para el mes de Junio del 2019.

..."

### **RECOMENDACIONES**

(proceso de dirección)

1) Identificar las debilidades de conocimiento que tienen tanto el administrador titular del SIPREDI como el sustituto en los temas sobre funcionalidad, operación y administración del sistema, así como de los procesos que son atendidos por este y la normativa que los regula.

(proceso de dirección)

2) Realizar la gestión para capacitar a los administradores del SIPREDI según las debilidades de conocimiento identificadas, con el fin de promover habilidades y destrezas del personal, uso efectivo de las tecnologías, riesgos y responsabilidades asociadas a los servicios que se ofrecen.

### **SITUACIÓN ACTUAL PARA LAS DOS RECOMENDACIONES (EN PROCESO)**

En correo electrónico del día 27-06-19, la Jefatura del AASIE adjunta bitácora de reunión 001 del 13-05-19 donde se toma el acuerdo de reforzar y gestionar capacitación tanto para el administrador titular como el suplente, en temas de funcionalidad, operación y mantenimiento del sistema, en coordinación con la UTIC. Así como de una transferencia de conocimiento entre el administrador titular y el suplente, en temas de flujo de trabajo, procesos, cálculo de presupuestos, manual de montajes, construcción de estudios de ingeniería y de los procesos que son atendidos por este, y la normativa que los regula. Sin embargo, la gestión de la capacitación aún está en proceso de atender.

### **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LAS DOS RECOMENDACIONES**

En correo electrónico del día 14-06-19, la Jefatura del Área Administración Sistemas Información Eléctrica indicó:

"...

#### **RECOMENDACIÓN 1**

*-Porcentaje de avance: 25%.*

*- Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación: Se ha realizado un análisis básico, preliminar (conversaciones) a lo interno entre la Jefatura del ASIE y el Administrador actual del SIPREDI, sobre algunas debilidades de conocimiento en su ámbito de acción como Administrador del sistema y sus posibilidades de capacitación.*

*- Actividades que faltan para cumplir con la recomendación: Se debe comunicar oficialmente el titular y sustituto como Administrador de SIPREDI y hacer un análisis más detallado de las debilidades de conocimiento de ambos funcionarios.*

*-Responsables de atender esas actividades: Luis Esteban Vargas Jiménez*

*-Fechas de cumplimiento de esas actividades: Junio del 2019.*

*...".*

"...

#### **RECOMENDACIÓN 2**

*-Porcentaje de avance: 25%.*

*Actividades que se han realizado, hasta la fecha, para cumplir con la recomendación: Se ha realizado un análisis básico, preliminar (conversaciones) a lo interno entre la Jefatura del ASIE y el Administrador actual del SIPREDI, sobre algunas debilidades de conocimiento en su ámbito de acción como Administrador del sistema y sus posibilidades de capacitación.*

*- Actividades que faltan para cumplir con la recomendación: Gestionar la capacitación para ambos funcionarios en los temas que se consideren necesarios para garantizar una administración óptima del Sistema.*

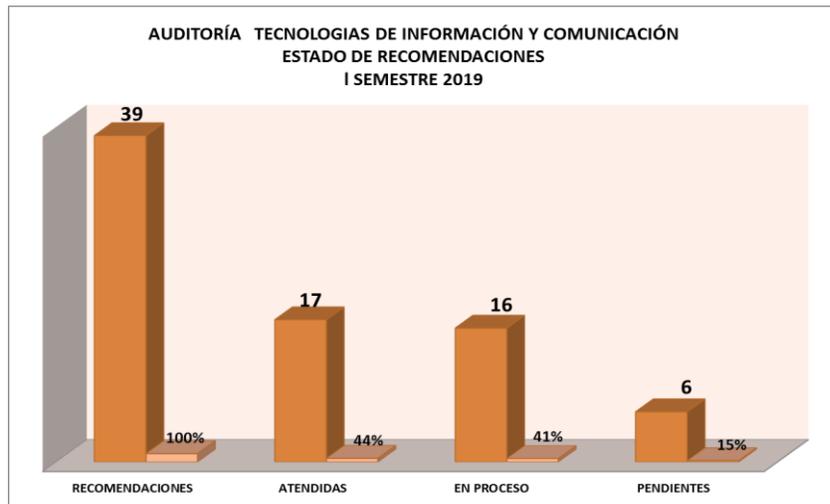
*-Responsables de atender esas actividades: Luis Esteban Vargas Jiménez.*

*-Fechas de cumplimiento de esas actividades: Julio 2019.*

*...".*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 39 (100%) recomendaciones formuladas, 17 (44%) fueron atendidas, 16 (41%) se encuentran en proceso y seis (15%) están pendiente de atender, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 6**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación, SIGED Auditoría, GPA/2019

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

**Tabla N° 2**

AUDITORÍA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
RECOMENDACIONES EN PROCESO Y PENDIENTES						
AL 30-06-2019						
Nota N°	Fecha	Dependencia Encargada	Cantidad	Estado		Justificada
				En proceso	Pendiente	
1001-0169	28/04/2017	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	3	3	0	Si
1001-0549	11/12/2017	Unidad Mercadeo y Gestión a Clientes	1	1	0	Si
1001-0085	07/03/2018	Unidad Tecnologías de Información y Comunicación	1	1	0	Si
1001-0325	28/08/2018	Área Administración Sistemas de Información Eléctrica	2	1	1	Si
1001-0329	28/08/2018	Área Infraestructura y Operación de Servicios de TI	4	3	1	Si
1001-0374	26/09/2018	Gerencia General	2	2	0	Si
1001-0600	06/12/2018	Área Infocomunicaciones	1	1	0	Si
1001-0625	18/12/2018	Dirección Distribución de la Energía	5	1	4	Si
1001-0634	20/12/2018	Dirección Distribución de la Energía	3	3	0	Si
<b>Total</b>			<b>22</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	

**Fuente:** Sistema Gestión Documental Auditoría Interna, GPA, Registro Especial Estadísticas Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación

## CONSIDERACIONES

Debido a la cantidad y tipo de denuncias recibidas en la Auditoría Interna y al riesgo inherente de varias de éstas, en caso que se determinen que los hechos son ciertos, se asignó a un profesional de la Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación para atender una denuncia.

### 3.4 AUDITORÍA ESTUDIOS ESPECIALES Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

#### ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2018)

##### ÁREA ADMINISTRATIVA

###### 1. 6.1.9 Gestión integral de residuos para la compra de llantas

Proceso: Servicios institucionales. Subproceso: Flotilla vehicular. Actividad: Gestión integral de residuos. Alcance: Compra de llantas.

**Nota 1001-0051 enviada el 22 de febrero de 2019**

**DIRIGIDO:** Área Transportes y Taller

##### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la gestión administrativa y el envío del reporte de seguimiento sobre el manejo de llantas del I y II semestre 2018 a la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, normas: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión documental; 4.5.1 Supervisión constante.

Decreto N° 38933-S del 17-07-2015, Artículo 5.

##### CONCLUSIÓN

De los resultados obtenidos se concluye que el Área Transportes y Taller presentó en tiempo y forma, el reporte de seguimiento sobre el manejo de llantas del I y II semestre 2018 a la Dirección de Protección al Ambiente Humano del Ministerio de Salud.

###### 2. 6.11 Contratación de bienes y servicios

**Nota 1001-0049-2019 enviada el 20 de febrero de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Logística

Proceso: Aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: Contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados. Actividad: Contratación de bienes y servicios. Alcance: Concursos de Adquisición y contratación de bienes y servicios

##### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el concurso de adquisición N° 2017PP-000002-PROV para remodelar la Sucursal Desamparados, la revisión del cumplimiento de las especificaciones del Cartel, la elaboración del contrato, el monto de la garantía de cumplimiento, así como su refrendo. También se realizó una inspección a la Sucursal Desamparados para verificar los trabajos realizados y se cotejó el expediente digital en el Sistema Visión 2020, contra los documentos del expediente físico que custodia el Administrador del Contrato.

## RECOMENDACIONES

*(Procesos de Control)*

**1) Analizar las razones por las cuales la jefatura del ASG no ejerció oportunamente la supervisión requerida para que el Encargado elaborara el contrato y enviara la documentación al APE. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan, para evitar que en lo sucesivo se presenten estas situaciones.**

*(Procesos de Control)*

**2) Girar instrucciones por escrito a la jefatura del Proceso Arquitectura y Desarrollo de Edificaciones, para que envíe al APE la documentación citada en el punto A.2, con el propósito de que se actualice el archivo digital del concurso de adquisición N° 2017PP-000002-PROV en el Sistema Visión 2020.**

## ESTUDIOS EJECUTADOS Y COMUNICADOS A LA ADMINISTRACIÓN (PERTENECEN AL PLAN DE TRABAJO 2019)

### ÁREA ADMINISTRATIVA

#### **1. 6.1.2 Cobro judicial y tránsito**

**Nota 1001-0324 enviada el 18 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Asesoría Jurídica Empresarial

Proceso: Representar a la CNFL en sede administrativa y judicial. Subproceso: Consultoría y procesos judiciales. Alcance: Asesoría jurídica en los casos de atención de daños a la red de distribución de la CNFL provocado por terceros

### PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el Cobro Judicial y Tránsito de los UADP, se revisó la información registrada en el Sistema de Control de Labores Jurídicas (SICOLJU) de una muestra de las distintas denuncias presentadas a los respectivos juzgados, los casos considerados incobrables así como su oportuna comunicación al Área de Contabilidad, las apelaciones a sentencias en contra de la CNFL. También se comprobó que las ejecutorias de sentencias se incluyan a los imputados condenados por el juzgado de tránsito y se analizó la antigüedad de algunos saldos de UADP que muestra el Sistema SACP.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009 emitidas por la CGR: 1.1 Sistema de control interno, objetivos del SCI inciso a. y c., 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados incisos a., d., c. y f., 1.5 Responsabilidades de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y efectividad, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

Procedimientos Colisión de vehículo contra objeto fijo, cuando hay daños del 19-12-2018 y Atención de daños causados por terceros a la Red de Distribución y su respectivo cobro del 14-07-2014.

Directriz para la declaratoria de una deuda como incobrable del 30-08-2017.

Código Civil y Código Procesal Contencioso Administrativo 01-01-2008.

Reglamento Ejecutivo a la Ley 7202, artículo 26 incisos c y d, del 08-12-2017.

#### RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Analizar la conveniencia de coordinar con la División Jurídica Corporativa del ICE, los trámites de cobro del UADP 2017-070; de tal manera que se aplique la misma metodología legal en dicho proceso y se mantenga evidencia de las acciones realizadas**

*(proceso de control)*

**2) Si se determina viable la reapertura del caso, dar la continuidad al mismo y solicitar al Área Contabilidad las acciones que procedan del UADP 2017-070.**

*(proceso de control)*

**3) Establecer las acciones correspondientes para que la Encargada aplique la supervisión oportunamente en los trámites que realizan los abogados; de tal manera que se evite en el futuro situaciones como las ocurridas en el UADP 2017-070 y se mantenga evidencia de las acciones realizadas.**

*(proceso de control)*

**4) Actualizar en el Sistema Sicolju toda la información relacionada con el UADP 2016-103 ID 1729 Expediente Judicial 16-602432-0500-TC.**

*(proceso de control)*

**5) Comunicar por escrito al Proceso de Análisis e Informes Contables, la incobrabilidad del UADP 2016-103, para que sea registrado en la cuenta que corresponda.**

*(proceso de control)*

**6) Establecer las medidas de control, respaldo y autorización por parte de la Encargada, para que los abogados justifiquen por escrito los UADP donde deciden no presentar la denuncia ante los juzgados de tránsito por la evidente responsabilidad de la CNFL.**

*(proceso de control)*

**7) Solicitar por escrito al Área de Contabilidad, efectuar un análisis de una muestra de los registros que se efectúan en el GIP relacionado con los UADP; con el propósito de que emitan un criterio sobre la razonabilidad de la información que se obtiene con respecto al SACP.**

*(proceso de control)*

**8) Si los resultados al aplicar la actividad anterior son favorables, modificar el punto 6.69 del procedimiento "Atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro, de lo contrario se debe eliminar la práctica de utilizar el GIP para obtener los costos de los UADP, en su lugar, coordinar con el Área Contabilidad para elaborar un mecanismo que permita aplicar lo indicado en dicho documento, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa señalada en la circular N°10-2010 de la Guía Mínima para la Aplicación de trabajos de Compromisos de Seguridad que no son de Auditoría ni Revisión de Información Financiera Histórica (NITA 3000).**

*(proceso de control)*

**9) Girar instrucciones por escrito a la Encargada, para que implemente los mecanismos de control que le permita cumplir con lo que establece la Norma 4.5.1 Supervisión constante de las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación con las siguientes actividades:**

**-Punto 6.13 del procedimiento colisión de vehículo contra objeto fijo, cuando hay daños, en lo que se relaciona con la apelación cuando la sentencia es contraria a los intereses de CNFL.**

**-Punto 6.85 del procedimiento atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro, en relación con la solicitud periódica al Área Contabilidad para el registro de UADP incobrables.**

*(proceso de control)*

**10) Analizar la sentencia No. 1219 del 05-09-2016, con el propósito de determinar la viabilidad de presentar apelación y de acuerdo con los resultados obtenidos, proceder a realizar las gestiones que correspondan y mantener evidencia de las acciones realizadas.**

*(proceso de control)*

**11) Girar instrucciones por escrito a la Encargada, para que implemente los mecanismos de control que le permita cumplir con lo que establece la norma 4.5.1 Supervisión constante de las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009 emitidas por la CGR; de tal forma que esté enterada de los casos que lleva cada uno de los abogados de dicho Proceso, así como el cumplimiento del punto 6.85 del procedimiento atención de daños causados por terceros a la red de distribución y su respectivo cobro, en relación con la solicitud periódica al Área Contabilidad para el registro de incobrables.**

*(proceso de control)*

**12) Girar instrucciones por escrito a la Encargada, para que implemente los mecanismos de control que permita aplicar lo establecido en la norma 4.5.1 Supervisión constante de las normas citadas; de tal manera que se cumpla con lo que indica el artículo 36 inciso a) del Reglamento para la Gestión Documental, los puntos 6.2 del Procedimiento colisión de vehículo contra objeto fijo, cuando hay daños y el 21 de la Tabla de plazos de conservación de documentos de la Asesoría Jurídica Empresarial del 08-10-2008; de tal forma que el expediente contenga toda la información administrativa como judicial que se generan los UADP.**

*(proceso de control)*

**13) Solicitar por escrito a la Encargada, actualizar el expediente digital del UADP 2014-168 y determinar la existencia de casos similares a los indicados para que apliquen las medidas que correspondan.**

*(proceso de control)*

**14) Coordinar con la persona encargada del Proceso Análisis Administrativo, la actualización de la tabla de plazos de conservación de documentos, considerando que tiene más de 10 años de haberse elaborado y lo establecido en el inciso c y d del artículo 26 del Reglamento Ejecutivo a la Ley 7202.**

*(proceso de control)*

**15) Con base en lo indicado en las observaciones A), B) E) y F), donde se demuestra que tanto la Encargada así como la persona funcionaria de efectuar los tramites en los Juzgados de Tránsito correspondientes, no están cumpliendo con lo que establecen las normas: 1.1 Sistema de control interno, 1.2 objetivos del SCI inciso a. y c., 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados incisos a., d., c. y f., 1.5 Responsabilidades 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 de Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009 emitidas por la CGR, se requiere que la Administración determine si el personal citado, incurrió en faltas que ameriten una medida disciplinaria. De acuerdo con los resultados obtenidos, aplicar las medidas que correspondan y se mantenga evidencia de lo actuado.**

**Nota 1001-0334 enviada el 26 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Tecnología de Información y Comunicación

Proceso: Representar a la CNFL en sede administrativa y judicial. Subproceso: Consultoría y procesos judiciales. Alcance: Asesoría jurídica en los casos de atención de daños a la red de distribución de la CNFL provocado por terceros

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Asuntos relacionados con el Cobro Judicial y Tránsito de los UADP, se revisó la información registrada en el Sistema de Control de Labores Jurídicas (SICOLJU) de una muestra de las distintas denuncias presentadas a los respectivos juzgados, los casos considerados incobrables donde el motivo se origina por cables bajos y los juzgados de tránsito absuelven a los conductores en dichas denuncias.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009 emitidas por la CGR: 1.1 Sistema de control interno, objetivos del SCI inciso a. y c., 1.4 Responsabilidades del jerarca y los titulares subordinados incisos a., d., c. y f., 1.5 Responsabilidades de los funcionarios sobre el SCI, 4.1 Actividades de control, 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, 4.5 Garantía de eficiencia y efectividad, 4.5.1 Supervisión constante, 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico y 5.6 Calidad de la información.

Normas para la construcción de redes de comunicación relacionadas con el alquiler de postes y ductos propiedad de la CNFL, Artículo 2 inciso c), del 16-07-2015.  
Procedimientos Colisión de vehículo contra objeto fijo, cuando hay daños del 19-12-2018 y Atención de daños causados por terceros a la Red de Distribución y su respectivo cobro del 14-07-2014.

Directriz para la declaratoria de una deuda como incobrable del 30-08-2017.

F-059 Contrato de acceso a la infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, cláusula décimo cuarta inciso b. del 30-06-2017.

F-486 Contrato de alquiler para el uso de postes para la instalación de cámaras de seguridad, Cláusula Tercera inciso A), Cláusula Cuarta, del 11-10-2010.

Reglamento de Alquiler de Espacios en Postes Propiedad del Grupo ICE, Artículo 7º inciso a. publicado en la Gaceta N° 193 del 04-10-2004.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Analizar la posibilidad de solicitar a las distintas áreas técnicas de la CNFL (Averías, Sucursales, Alumbrado Público, Diseño del Sistema de Distribución, Mantenimiento de Redes Aéreas, etc.), que reporten al AI, cuando detecten zonas donde los cables utilizados en los alquileres de postes que crucen calles, carreteras, autopistas, etc., tengan una altura baja que podría ocasionar un accidente; de tal forma que se implementen oportunamente las medias para su corrección y mantener evidencia de las acciones realizadas.**

*(proceso de control)*

**2) Girar instrucciones por escrito a la jefatura de AI, para que implemente los mecanismos de control que le permita velar con lo que establece la norma 4.5.1 Supervisión constante de las normas citadas, en relación con el cumplimiento de lo que establece el inciso b) de la cláusula décima cuarta del contrato F-059.**

*(proceso de control)*

**3) En casos de daños a la Red Eléctrica de la CNFL producidos por la instalación de cables bajos por empresas particulares, coordinar con la Asesoría Jurídica Empresarial, la aplicación de la cláusula quinta y décima cuarta inciso d. del Contrato de acceso a la infraestructura de la Red de Distribución Eléctrica de la CNFL (F-059) y Cláusula Tercera inciso A, así como la Cláusula Cuarta del Contrato de alquiler para el uso de postes para la instalación de cámaras de seguridad (F-486) y mantener evidencia de las acciones realizadas.**

### **2. 6.1.5 Estudio especial validación índice de gestión institucional 2018**

**Nota 1001-0166 enviada el 27 de marzo de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerente General

Actividad: Formulario F-IGI-001 "Hoja de verificación de respuestas IGI General" y formulario F-IGI-003 "Minuta de reunión IGI".

#### **PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Verificación de los expedientes del Índice de Gestión Institucional (IGI) de la CNFL correspondientes al período 2018,

#### **CONCLUSIÓN**

De la validación ejecutada se determinó que treinta una de las respuestas dadas por la Administración, relacionadas con los componentes 1 "Planificación", 2 "gestión financiero contable", 6 "tecnologías de la información", 7 "servicio al usuario" y 8 "recursos humanos", deben ser modificadas, de acuerdo con las observaciones expuestas en la Minuta de reunión del IGI.

**Nota 1001-0197 enviada el 30 de abril de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerente General

Actividad: Acciones establecidas y mecanismos de seguimiento para atender aspectos identificados en el IGI-2018

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

Componente N° 6 "Tecnología de información" del Índice de Gestión Institucional emitido por la Contraloría General de la República y lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (NTGCTI) de la Contraloría General de la República.

**RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

Se solicitó a la esa Gerencia General comunicar las acciones establecidas y mecanismos de seguimiento para atender de manera oportuna los aspectos identificados que sean de acatamiento obligatorio, según lo establecido en las NTGCTI sobre los elementos validados en el componente No.6 "Tecnologías de Información". Lo anterior, a partir de las observaciones expuestas en la minuta de reunión del IGI y comparativo de datos con las NTGCTI que definen los criterios básicos de control que requieren ser observados en la gestión institucional sobre las tecnologías que se administran y que contribuyan al control y fiscalización que se realice sobre éstas.

**Nota 1001-0210 enviada el 17 de mayo de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerente General

Actividad: Complemento del oficio 1001-0197-2019

**PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS**

**Componente N° 1 "Planificación", 2 "Gestión Financiero Contable", 7 "Servicio al Usuario" y 8 "Recursos Humanos".**

**RECOMENDACIÓN**

*(proceso de control)*

Se solicitó a la Gerencia General comunicar las acciones establecidas y mecanismos de seguimiento para atender de manera oportuna los aspectos identificados, según lo regulado por las NCISP, a partir de las observaciones expuestas en la minuta de reunión del IGI y comparativo de datos con la normativa vinculante que definen los criterios básicos de control que deben ser observados en la gestión institucional sobre los procesos de: planificación, gestión contable, servicios al usuario y recurso humano que se administran, y que contribuyan al control y fiscalización que se realice sobre éstas.

**3. 6.1.8 Resultados del estudio compras realizadas con tarjeta institucional**

**Nota 1001-0283 enviada el 26 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Financiera

Proceso: Gestionar y administrar los recursos financieros. Subproceso: Administrar recursos Financieros. Alcance: Compras realizadas con tarjeta institucional en el Área Servicios Generales y sus procesos.

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con compras realizadas con tarjeta institucional.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; 3.1 Valoración del Riesgo; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.1 Sistemas de información; 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.7 Calidad de la comunicación; 6.1 Seguimiento del SCI; 6.3.2 Autoevaluación periódica del SCI.

Procedimiento Administración, Uso y Control de Tarjeta de Compras Institucionales.

Ley General de Control Interno 8292/2002, Inciso b) artículo 22.

Reglamento sobre la Rendición de Garantías o Caucciones por parte de funcionarios a favor de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. de junio 2016.

Política de Gestión Integral para la Administración de Riesgos del 07-07-2015

Marco orientador: Establecimiento y Funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en la CNFL del 15-12-2015.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Coordinar con la persona encargada de la Unidad Sistema de Gestión y Planificación Empresarial, para que se elabore la ficha de proceso que vincule las actividades del Área de Administración Financiera asociadas con la gestión de compras realizadas con tarjetas institucionales.**

*(proceso de control)*

**2) Identificar riesgos y controles así como definir un plan de tratamiento si corresponde, en la actividad compras realizadas con tarjeta institucional.**

*(proceso de control)*

**3) Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo, para que se actualice el Reglamento conforme a las actividades y controles vigentes asociados con los fondos de trabajo; de tal manera que este documento se mantenga actualizado**

*(proceso de control)*

**4) Girar instrucciones por escrito al Administrador para que elabore el manual de operación para el Administrador; de tal forma que le permita configurar el rol de consultor en el Sistema para futuras revisiones.**

*(valoración del riesgo)*

**5) Solicitar al Proceso Sistemas de Información de Áreas de Soporte que se incorpore las bitácoras en las tablas del Sistema, de tal forma que se pueda identificar las personas que realizan cambios en los mismos.**

*(valoración del riesgo)*

**6) Girar instrucciones por escrito al Administrador, para que proceda a cambiar como inactivos a las personas cesantes, actualizar el nombre de las dependencias de los titulares de las tarjetas que están activos, así como la información que se suministra al BCR.**

*(valoración del riesgo)*

**7) Analizar el rol de funciones que lleva a cabo el funcionario Monge Monge, en relación con las actividades que realiza como titular de la tarjeta y Administrador, con el propósito de determinar que las mismas no estén en contra posición de lo que establece la norma 2.5.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009. De acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan.**

*(proceso de control)*

**8) Girar instrucciones por escrito a la Jefatura, para que realice las gestiones que le permitan cumplir oportunamente con lo que indica la norma 4.5.1 citada, en relación con todas la actividades y controles que ejecuta el Administrador; de tal forma que en el futuro se eviten las situaciones indicadas.**

*(proceso de control)*

**9) Coordinar con el Proceso Análisis Administrativo para que procedan a eliminar en el Procedimiento, el nombre de las dependencias que no existen e incluir las nuevas que se crearon a partir de la reestructuración. Además, es conveniente analizar si las actividades establecidas en el documento citado están acordes con las que actualmente se realizan en relación con la administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales y de acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan. Asimismo, documentar en el Procedimiento que un titular de la tarjeta puede realizar compras en diferentes dependencias.**

*(proceso de control)*

**10) Emitir un comunicado general dirigido a todas la jefaturas de la Compañía, en el sentido de evitar el retiro de efectivo por parte de los titulares de la tarjeta institucional para cancelar la compra de bienes y servicios en efectivo y en su lugar, solicitarles implementar la práctica de habilitar los códigos de categorías por actividad para evitar o disminuir la práctica citada y de esta manera propiciar el ahorro en el pago de comisiones. Además, es conveniente indicarles que constantemente deben estar monitoreando esta actividad y mantener evidencia de las acciones realizadas al respecto.**

***Nota 1001-0282 enviada el 26 de junio de 2019***

***DIRIGIDO:*** Unidad Logística

Proceso: Gestionar y administrar los recursos financieros. Subproceso: Administrar recursos Financieros. Alcance: Compras realizadas con tarjeta institucional en el Área Servicios Generales y sus procesos.

## PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con compras realizadas con tarjeta institucional.

Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009, Normas: 1.1 Sistema de control interno; 1.2 Objetivos del SCI incisos a, b, c y d; 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI; 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI; 1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI; 2.1 Ambiente de control incisos a, b y c; 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones; 4.1 Actividades de control; 4.2 Requisitos de las actividades de control; 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional; 4.5.1 Supervisión constante; 5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos; 5.4 Gestión documental; 5.6 Calidad de la información; 5.7 Calidad de la comunicación; 6.1 Seguimiento del SCI; 6.3.2 Autoevaluación periódica del SCI.

Procedimiento Administración, Uso y Control de Tarjeta de Compras Institucionales.

Ley General de Control Interno 8292/2002, Inciso b) artículo 22.

## RECOMENDACIONES

*(proceso de control)*

**1) Analizar la posibilidad de modificar los formatos establecidos que utiliza el ASG y sus procesos para elaborar el informe mensual de las compras efectuadas con la tarjeta institucional; de tal forma que en los mismos se indique por categoría el costo total de los artículos adquiridos mensualmente.**

*(proceso de control)*

**2) Coordinar con la Jefatura del Área Administración Financiera, la inclusión en el apartado Responsabilidades "jefatura respectiva" del Procedimiento, el tema citado anteriormente.**

*(proceso de control)*

**3) Solicitar por escrito a la jefatura del Proceso Mantenimiento de Infraestructura, suministrar al Encargado, el documento original con el que se efectuó la compra N° 126315, con el fin de que se proceda a realizar la sustitución de la factura provisional N°222650 en el comprobante de pago respectivo.**

*(proceso de control)*

**4) Girar instrucciones por escrito a la jefatura del Área Servicios Generales y a las de los procesos de Mantenimiento de Infraestructura y Publicaciones, en el sentido de ejercer la supervisión oportunamente; de tal forma que en los comprobantes de liquidación se adjunten las facturas originales y que las aprobaciones de las compras sean realizadas solamente por las personas autorizadas.**

*(proceso de control)*

**5) Coordinar con la jefatura del Área Administración Financiera, la corrección en el Sistema del código de la dependencia de los señores Percy Obando Dijeres, Alexis Suárez Castro, Jorge Padilla Sánchez y la señora Cinthya Hernández Arias, y modificar como titular inactivo al exfuncionario Reymar García Pastora. Asimismo, para evitar que estas situaciones se sigan presentando, es necesario implementar la práctica de comunicar estos cambios oportunamente a la dependencia citada.**

*(proceso de control)*

**6) Analizar el rol de funciones que lleva a cabo el funcionario Obando Dijeres y Zamora Miranda, en relación con las actividades que realiza como titular de la tarjeta, con el propósito de determinar que las mismas no estén en contra posición de lo que establece la norma 2.5.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009. De acuerdo con los resultados obtenidos aplicar las medidas que correspondan.**

*(proceso de control)*

**7) Girar instrucciones por escrito a la jefatura del Área Servicios Generales y a las de sus procesos, para que cumplan con lo que establece el punto L) del Procedimiento Administración, uso y control de tarjeta de compras institucionales vigente.**

*(proceso de control)*

**8) Girar instrucciones por escrito a los Coordinadores de Presupuesto del Área Servicios Generales y sus Procesos para que implementen la práctica de realizar consultas permanentemente a la página del BCR para evidenciar compras pendientes de liquidar e intentos fallidos, entre otros, así como efectuar diariamente la conciliación de los movimientos de la tarjeta utilizando como referencia la información del BCR. Asimismo, establecer un mecanismo para evidenciar lo actuado.**

*(proceso de control)*

**9) Girar instrucciones por escrito a la Jefatura, para que realice las gestiones que le permitan cumplir oportunamente con lo que indica la norma 4.5.1 citada, en relación con todas la actividades y controles que ejecutan los coordinadores; de tal forma que en el futuro se eviten la situaciones indicadas.**

**Nota 1001-0286 enviada el 26 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad Financiera

Proceso: Gestionar y administrar los recursos financieros. Subproceso: Administrar recursos Financieros. Alcance: Compras realizadas con tarjeta institucional en el Área Servicios Generales y sus procesos.

#### **SITUACIÓN DETERMINADA**

Al efectuar la evaluación de las compras realizadas con tarjeta institucional, así como la normativa vigente que regula esta actividad, se determinó que las facturas que se incorporan en el Sistema SACP-Tesorería (Sistema), no se visualizan en el rol de las jefaturas al realizar las aprobaciones respectivas, debido a que el Sistema carece de un mecanismo que permita realizar esta acción.

#### **ADVERTENCIA**

*(proceso de control)*

Por lo expuesto, se advierte a la Administración sobre la conveniencia de llevar a cabo las gestiones pertinentes para que se permita a las jefaturas en el sistema SACP-Tesorería visualizar los archivos adjuntos que respaldan la adquisición de bienes y servicios, antes de proceder a la aprobación respectiva.

#### **4. 6.1.5 Estudios especiales 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 apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

**Nota 1001-0053 enviada el 26 de febrero de 2019**

**DIRIGIDO:** Unidad de Sostenibilidad

#### **SITUACIÓN DETERMINADA**

Para la atención de la denuncia recibida el 05-06-2018 por esta Auditoría Interna, la cual se enfocó en los excesos de gastos en la Semana de la Salud y Seguridad Laboral de 2018, los cuales no contribuyen a la "... restricción de los gastos públicos", así como las lesiones que sufrieron algunos funcionarios que participaron en el taller "En casa me esperan" por las actividades que ahí se realizaron, ésta Auditoría Interna procedió a efectuar una revisión de dichos gastos, así como la realización de una encuesta a algunos de los funcionarios que participaron en el taller citado, cuyo fin consistió en verificar los aspectos señalados por el denunciante, obteniendo como resultado las siguientes situaciones:

#### **B.1 GASTOS DE LA CARRERA Y CAMINATA**

En la realización de la carrera y caminata "corriendo por tu salud", la CNFL canceló varios rubros. La suma total de esos gastos fue ₡1.944.799,95.

#### **B.2 SEMINARIO TALLER "EN CASA ME ESPERAN"**

Como parte de las actividades de la Semana de la Salud y Seguridad Laboral 2018, la CNFL contrató un Seminario- Taller denominado: "En casa me esperan" para 500 funcionarios, con un costo de ₡12.400.000,00 y asistieron 369 incidiendo en los recursos estimados. Además, se canceló ₡500.000 por concepto de 600 unidades de lanyard o reforzadores conceptuales del taller.

Adicionalmente, mediante la aplicación de la encuesta a varios de los funcionarios que participaron de dicho seminario, indicaron entre otros aspectos:

- a)** No se les informó con anticipación en qué consistía el taller, por lo que algunos no llevaban ropa ni zapatos adecuados, debido a que tuvieron que realizar varios tipos de actividades físicas.
- b)** Algunas de las actividades realizadas eran riesgosas, prueba de ello es que varios funcionarios resultaron lesionados o maltratados e incluso incapacitados.
- c)** No se verificó la condición física y médica de los participantes, muchos tenían edades avanzadas o problemas físicos y en algunos casos se les obligaba a realizar estas actividades.
- d)** No se adquirieron en su totalidad conocimientos en las siguientes áreas de mejora: sobre-esfuerzos físico, no utilización de equipo de protección personal, incumplimiento de procedimientos seguros de trabajo, condiciones inseguras, infraestructura y riesgo psicosocial.

### **ADVERTENCIA**

*(valoración de riesgo)*

Por lo expuesto, se advierte a la Unidad de Sostenibilidad que en futuros eventos que se realicen para atender las actividades relacionadas con la Semana de la Salud y Seguridad Laboral, se tomen las acciones necesarias que permitan mejorar este proceso y minimizar los riesgos determinados, en atención a los recursos públicos que administran.

### **Nota 1001-0265 enviada el 18 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Gerencia General

### **SITUACIÓN DETERMINADA**

Por medio de la evaluación de temas como: *Normativa vigente que regula a nivel institucional el uso de la mensajería, consultas de información realizadas a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación sobre el medio oficial establecido por la CNFL en mensajería instantánea y al Área Agencia de Atención Virtual (AAAV) como dependencia encargada de atender e informar al cliente interno/externo a través de medios digitales y bitácoras de registro de ingresos a las direcciones en Internet de los usuarios adscritos al dominio de la CNFL entre marzo y abril del 2019; se determinó que la Administración Activa no tiene normado el medio oficial para que las personas trabajadoras compartan información de texto y archivos, relacionados al ámbito laboral, a través de la mensajería instantánea.*

En razón del servicio de auditoría ejecutado, se observó que el promedio diario de conexiones concurrentes a la dirección <https://web.whatsapp.com> (*WhatsApps Web*) por usuarios registrados al dominio de CNFL en el período indicado y durante el horario laboral es de 65. Asimismo, no se determinó en el ámbito de la CNFL la definición y comunicación formal de la regulación que el personal debe atender sobre el uso de la mensajería instantánea.

### **ADVERTENCIA**

*(proceso de control)*

Por lo expuesto, se advierte a la Administración sobre la conveniencia de gestionar las acciones y seguimiento que correspondan para establecer formalmente las regulaciones que a nivel institucional se deben atender sobre el uso de aplicaciones para la mensajería instantánea considerando, entre otros aspectos, la no afectación de los servicios que se brindan a través del Área Agencia Virtual.

## **ESTUDIOS EJECUTADOS CON INFORMES EN PROCESO DE REVISIÓN ÁREA ADMINISTRATIVA**

### **1. 6.1.4 Aplicación 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**

### **1. 6.1.3 Evaluación del desempeño**

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

#### **OBJETIVO**

Evaluar la actividad de Evaluación del Desempeño, para comprobar el cumplimiento de la normativa técnica y jurídica aplicable.

### **2. 6.1.5 Estudios especiales 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 apreciación o a solicitud de alguna de las Áreas de Auditoría, con el fin de cumplir con la normativa técnica y jurídica que regula la actividad, según corresponda.

En este primer semestre se cuenta con 58 denuncias, 26 se trasladaron a la Administración Activa para su atención debido a la naturaleza del tema, nueve fueron desestimadas, siete cumplieron con los requisitos iniciales, 13 están en proceso de admisibilidad, se generaron dos advertencias y una fue comunicada con acuse de recibido (sin iniciar validación de requisitos iniciales). En la tabla siguiente se muestran los datos indicados:

**Tabla N° 3**

<b>DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2019</b>	
<b>DETALLE DE LA GESTIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Trasladadas a la Administración Activa u otra entidad	26
Desestimadas	9
Cumplimiento de requisitos iniciales	7
En proceso de Admisibilidad	13
Advertencias Generadas	2
Comunicado con acuse de recibo (sin iniciar validación requisitos iniciales)	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

**Fuente:** Registro Especial Seguimiento de denuncias, Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias

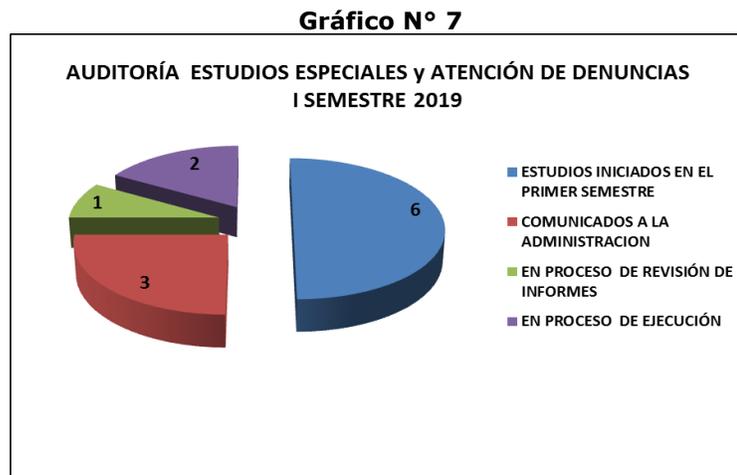
#### **Notas:**

- (1) Corte al 30 de junio de 2019 y trámites al 15 de julio de 2019
- (2) De las 58 denuncias 7 son del 2018, 50 denuncias son del primer semestre y una se dividió en dos partes por la naturaleza de los hechos denunciados

De acuerdo con la cantidad de denuncias recibidas durante el presente año y con las del 2018 que se encontraban como no concluidas en su atención a inicios del 2019, se determinó que adicionales a las relativas por hurtos de energía y de servicio al cliente, de comprobar que los

hechos denunciados sean ciertos, tres se califican con riesgo alto, 13 con riesgo medio y cuatro con riesgo bajo. En razón de ello y dada la limitación de recursos humanos<sup>[1]</sup> de la Auditoría Interna, se estimó necesario establecer como estrategia contingente para la atención de denuncias (etapa de admisibilidad), su asignación a otras dependencias de la Auditoría Interna (3 profesionales), adicional a la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias (3 profesionales).

En resumen en este primer semestre, se iniciaron seis servicios de auditoría (uno de los cuales incluye la atención de 58 denuncias), de los cuales tres (50%) fueron comunicados a la Administración, uno (17%) está en proceso de revisión de informes y dos (33%) están en proceso de ejecución. También se comunicaron dos estudios pertenecientes al plan de trabajo 2018. A continuación se presenta gráficamente:



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias, GPA /2019

## 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. 6.1.8 Aplicación pliego tarifario

**Nota 1001-0277 enviada el 25 de junio de 2019**

**DIRIGIDO:** Dirección Comercialización

RESULTADOS OBTENIDOS
----------------------

Las dos recomendaciones formuladas, fueron atendidas.
---

#### 2. 6.1.10 Declaraciones juradas de bienes

<sup>[1]</sup> En un informe aparte se comunicará al Consejo de Administración de la CNFL sobre la situación prevaleciente.

**Nota 1001-0259 enviada el 13 de junio de 2019**

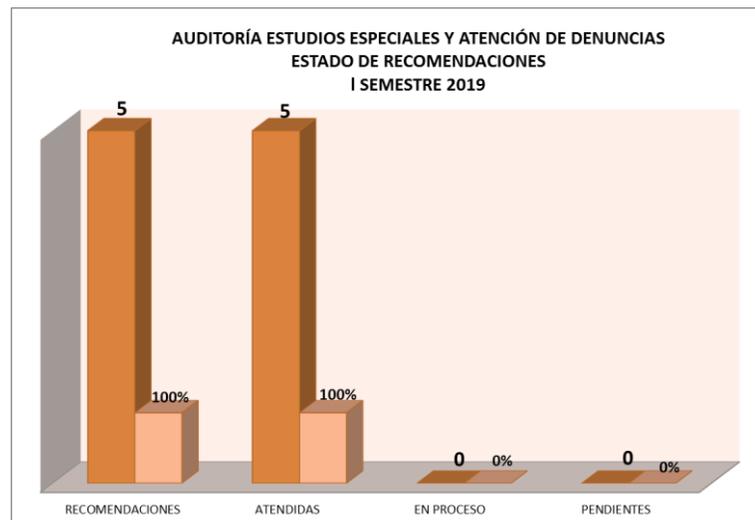
**DIRIGIDO:** Unidad Talento Humano

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Las 3 recomendaciones formuladas, fueron atendidas

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que las cinco recomendaciones formuladas, fueron atendidas, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 8**



**Fuente:** Registro Especial Estadísticas Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias, SIGED Auditoría, GPA/2019

**CONSIDERACIONES**

Debido a la cantidad y tipo de denuncias recibidas en la Auditoría Interna y al riesgo inherente de varias de éstas, en caso que se determinen que los hechos son ciertos, se asignó a tres profesionales de la Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias para atender ocho denuncias en la etapa de admisibilidad, una de las cuáles fue trasladada por la Contraloría General de la República. Cabe indicar que uno de estos profesionales atendió trabajos de validación de requisitos iniciales y gestión de trámites para las 58 denuncias registradas al 30-06-2019.

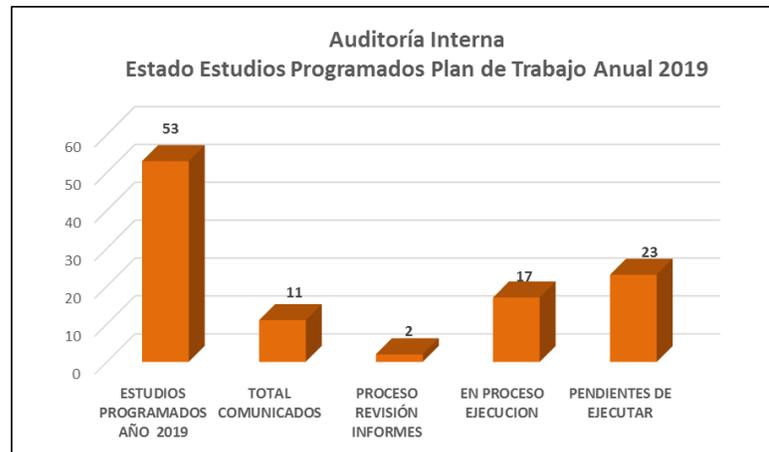
**3.5 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO 2019**

**SERVICIOS DE AUDITORÍA**

En resumen en este primer semestre, de los 53 servicios de auditoría programados en el plan de trabajo 2019, 11 (21%) fueron comunicados a la administración activa, dos (4%) están en

proceso de revisión de informes, 17 (32%) en proceso de ejecución y 23 (43%) pendientes de ejecutar, como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Registro Especial Seguimiento Estado Estudios- Auditoría Interna, GPA

**ASUNTOS RELEVANTES SOBRE DIRECCIÓN, EXPOSICIONES AL RIESGO Y CONTROL, ASÍ COMO OTROS TEMAS DE IMPORTANCIA:**

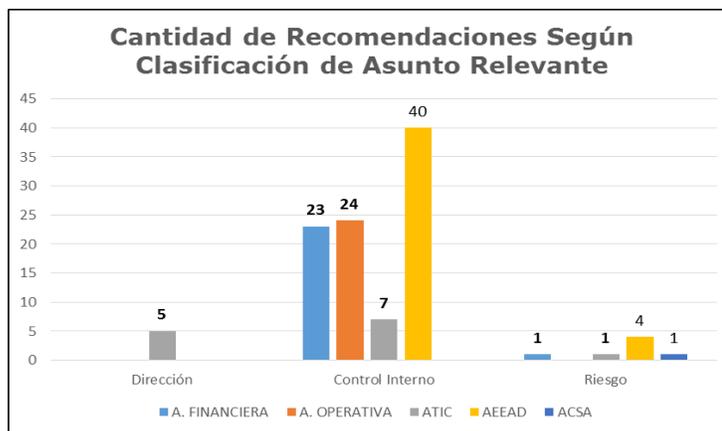
En concordancia con la norma 2.6 contenida en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), la cual indica que: "El Auditor Interno debe informar de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente...c) Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia"; esta Auditoría Interna a través del examen de los estudios determinó que de los informes de auditoría comunicados en el primer semestre del 2019, las recomendaciones se orientaron a fortalecer las situaciones detectadas en los siguientes aspectos :

**Tabla N° 4**  
**Cantidad de Recomendaciones de Auditoría Interna clasificadas según su tipo**

Tipo de Asunto Relevante			Total
Dirección	Control Interno	Riesgo	
5	94	7	106

**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPA Auditoría Interna

**Gráfico N° 10**



**Fuente:** Sistema Gestión Documental, Sistema GPA Auditoría Interna

*Siglas:*

*A. Financiera: Auditoría Financiera*

*A. Operativa: Auditoría Operativa*

*ATIC: Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación*

*AEEAD: Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias*

*ACSA: Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo*

De conformidad con el resultado anterior, la mayor parte las recomendaciones de esta Auditoría Interna están dirigidas a Control Interno, lo que refleja que la CNFL requiere fortalecer su Sistema de Control Interno, en cumplimiento a la normativa, sanas prácticas y al logro de sus objetivos.

### **Elementos asociados con la gestión empresarial**

La gestión empresarial se puede entender como la ejecución de actividades de tipo estratégico, administrativo, operativo y de control en las cuales se emplean los recursos de la empresa para incrementar o mantener la efectividad, eficiencia y competitividad, entre otros aspectos. En ese sentido, se identifican los siguientes elementos asociados con dicha gestión empresarial:

#### **Elementos asociados con una gestión empresarial**

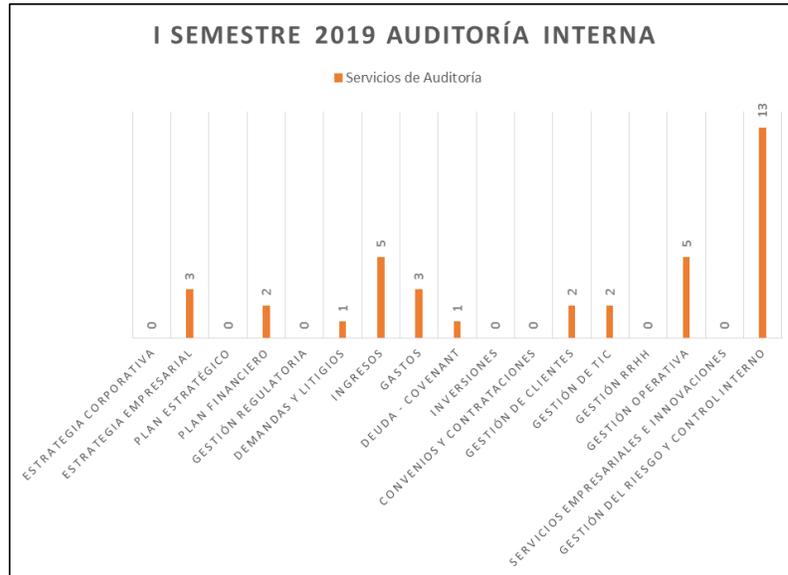


**Fuente:** Elaboración propia, según criterios de Auditoría Interna y considerando los componentes del modelo de control COSO-ERM Gestión del Riesgo Empresarial— Integrando Estrategia y Desempeño

**Nota:** Refiérase al Anexo N° 4 para el detalle de cada elemento.

En el contexto de la citada gestión empresarial, se determinó que los servicios de auditoría comunicados a la Administración activa en el primer semestre del 2019 tienen una vinculación con aspectos comprendidos en los elementos de dicha gestión. En el gráfico siguiente se muestra la cantidad de servicios vinculados por tipo de elemento.

**Gráfico N° 11**  
**Relación Servicios de Auditoría con Elementos Gestión Empresarial**



**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna

### 3.6 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

#### I SEMESTRE 2019

De los 11 servicios de auditoría realizados en este primer semestre, se giraron 103 recomendaciones, que fueron comunicadas a las dependencias responsables de implementarlas, con el propósito de contribuir a que la Administración tome las acciones necesarias para atender las oportunidades de mejora, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y los procesos de dirección, minimizando el nivel de riesgo de las actividades evaluadas, y coadyuvar en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos institucionales.

A continuación se detallan las recomendaciones comunicadas a la administración por la Auditoría Financiera, Auditoría Operativa, Auditoría de Tecnologías de Información y Auditoría de Estudios Especiales y Atención de denuncias respectivamente:

**Tabla N° 5**

<b>RECOMENDACIONES COMUNICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2019</b>	
<b>ÁREA</b>	<b>I SEMESTRE</b>
Auditoría Financiera	24
Auditoría Operativa	24
Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación	13
Auditoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	44
Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo	1
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna

### **RECOMENDACIONES DE PERÍODOS ANTERIORES**

De la programación de 102 estudios de seguimiento de las recomendaciones formuladas al 30 de junio de 2019, se concluyeron 33 (32%) y 69 (68%) quedan pendientes de ejecutar, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N° 6**

ESTUDIOS SEGUIMIENTOS AL 30 DE JUNIO 2019					
TIPO DE AUDITORÍA	PROGRAMACION ANUAL	CONCLUIDOS		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	40	12	30	28	70
Auditoría Operativa	22	6	27	16	73
Auditoría Tecnologías de	25	13	52	12	48
Autitoría Estudios	15	2	13	13	87
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>33</b>	<b>32%</b>	<b>69</b>	<b>68%</b>

**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2019

De un total de 94 recomendaciones formuladas a la Administración Activa al 30 de junio de 2019, correspondientes a períodos anteriores, 65 (69%) han sido aplicadas, 22 (23%) se encuentran en proceso y siete (7%) están pendientes de aplicar a la fecha de este Informe, tal como se detalla a continuación:

**Tabla N° 7**

ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES AL 30 DE JUNIO DEL 2019							
TIPO DE AUDITORÍA	CANTIDAD	APLICADAS		EN PROCESO		PENDIENTES	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Auditoría Financiera	37	30	81%	6	16%	1	3%
Auditoría Operativa	13	13	100%	0	0%	0	0%
Auditoría Tecnologías de Información y Comunicación	39	17	44%	16	41%	6	15%
Autitoría Estudios Especiales y Atención de Denuncias	5	5	100%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>65</b>	<b>69%</b>	<b>22</b>	<b>23%</b>	<b>7</b>	<b>7%</b>

**Fuente:** Registro especial estadísticas Auditoría Interna, Sistema de Gestión Documental – Auditoría Interna, Sistema GPA 2019

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 oficio 2020-0088-2018 del 06 de junio de 2018, la Secretaría Consejo de Administración comunica el acuerdo tomado por el Consejo de Administración, en el capítulo III, artículo 2° del acta de la Sesión Ordinaria No.2448, celebrada el martes 05 de junio de 2018, en el cual solicita 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.

Mediante la nota 1001-0318-2019 del 15 de julio de 2019 se procedió a remitir a los señores del Consejo de Administración el resultado del Seguimiento al estado de las recomendaciones del Despacho KPMG S.A, International Cooperative indicadas en las Cartas a la Gerencia de la Auditoría Externa período 2017, determinando que de nueve recomendaciones sin concluir al 31-12-2017, cinco se encuentran atendidas y cuatro en proceso al 30-06-2019, según se muestra seguidamente:

**Tabla N° 8**

ESTADO RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA EXTERNA				
Carta de Gerencia	Total Recomendaciones al 31-12-2017 sin concluir su atención	Atendidas	En Proceso	Pendientes
Financiera 2015	2	2	0	0
Financiera 2016	1	1	0	0
Financiera 2017	2	0	2	0
Tecnologías de Información 2017	4	2	2	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

**Fuente:** 1001-0318-2019 del 15/07/2019 dirigido al Consejo de Administración, GPA/2019

### 3.8 ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR

Mediante oficio 1001-0159-2019 del 21-03-2019, se comunicó al Consejo de Administración que no se determinó disposiciones del Ente Contralor que haya emitido a la Compañía Nacional y Fuerza y Luz S.A. durante el año 2018 que se encuentren en proceso o pendientes de atención. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22, inciso g. de la Ley General de Control Interno, No. 8292, y punto 2.5.2 de los "*Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de Auditoría*", Resolución No. R-DC-144-2015).

### **3.9 OTRAS ACTIVIDADES**

#### **3.9.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIOS DE APOYO**

##### **1. 7.1 ACTIVIDAD: Plan Estratégico de la Auditoría Interna**

Se gestionó lo necesario para que un profesional de la Auditoría Interna recibiera formación en planificación estratégica de la auditoría interna bajo un enfoque de riesgo. Lo anterior, para iniciar en el segundo semestre del 2019 con la formulación del Plan estratégico de la Auditoría Interna 2020-2023. Lo anterior, para cumplir con las normas 2.2 y 2.2.1 de las NEAISP, el artículo 26 del ROFAI y las sanas prácticas.

*Nota: Refiérase al apartado de limitaciones contenido en este Informe.*

**Nota 1001-0307 enviada el 10 de julio de 2019**

**DIRIGIDO:** Consejo de Administración

<b>B) SITUACIÓN DETERMINADA</b>
---------------------------------

La Gerencia General, mediante oficio 2001-0401-2019 del 22 de mayo de 2019, comunicó a esta Auditoría Interna sobre la estrategia empresarial de la CNFL, entre otros aspectos, los siguientes:

*"...La Estrategia Empresarial de la CNFL fue revisada con esta Gerencia General y posteriormente en la Dirección del Sistema de Gestión Integrado.*

*Al Consejo de Administración se le presentó la versión 2016-2018, Ente que dio por conocido y aprobado el documento "Plan Estratégico Empresarial 2016-2018", lo cual fue consignado en el Acta respectiva, de lo cual se adjunta la evidencia. Esta versión de la Estrategia Empresarial **fue ajustada con la versión indicada denominada 17-22**, a partir del ejercicio de desarrollo de la estrategia descrito en el documento, **no obstante, el ajuste no fue conocido por el Consejo de Administración.***

*Dentro del seguimiento a la Estrategia, al Comité de Vigilancia, ente auxiliar del Consejo de Administración, se le presentan informes de avance cada seis meses, a partir de los cuales, los señores miembros preparan su informe respectivo al Consejo de Administración...*

*Para el seguimiento al avance del Plan Estratégico Empresarial, cada mes se presenta y revisa en la Dirección del Sistema de Gestión Integrado. El informe es preparado por parte de la Unidad de Sistemas de Gestión y Planificación Empresarial y se revisa en primera instancia con el Director de la Dirección Estrategia y Desarrollo del Negocio previo a ser remitido a la Gerencia General para posteriormente ser revisado en la Dirección del SGI.*

*Con respecto al alineamiento de la Estrategia Empresarial,...Cada seis meses se envía el informe del avance respecto a la Estrategia Corporativa... y en el caso de la DCEL se envían avances cada tres meses...*

*Actualmente, se ha desarrollado el ejercicio estratégico para actualizar la versión de la Estrategia Empresarial al período 19-23, no obstante **estamos a la espera de que sea aprobada la Estrategia Corporativa 19-23 y la Estrategia de la DCEL que permitan hacer los alineamientos respectivos de la misma antes de proceder a su aprobación...**" (el resaltado no es del original)*

Se solicitó a la Gerencia General remitir documento donde se detalle alcances, facultades y competencias (incluyendo rectoría, asesorías, emisión de criterios técnicos, capacitación) de algunas dependencias de la CNFL; al respecto, a través del oficio 2001-0525-2019 del 25 de junio de 2019 dicha instancia superior señaló entre otros elementos, *"...se adjuntan los archivos relacionados a su solicitud, a excepción del informe denominado 'Reestructuración y Plan de Implementación en la CNFL' declarado por el Consejo de Administración como confidencial en el Acta de la Sesión Ordinaria No. 2371".*

Según el capítulo III, artículo 5° del *acta de la Sesión 2371 del 24 de febrero del 2015*, el Consejo de Administración acordó *"I. Aprobar la propuesta detallada en el documento 'Reestructuración y Plan de Implementación en la CNFL y declarar confidencial su contenido"*. Dicho documento contiene entre otros apartados, el detalle de la organización, en su oportunidad propuesta, que incluye: el nombre de la dependencia, el proceso relacionado, **principales resultados esperados** de la dependencia y su **descripción de las principales funciones**. Asimismo, se explica que la *"... situación actual de la CNFL y el ambiente competitivo en sus áreas limítrofes concesionadas para brindar el servicio de suministro de energía, exige que el análisis y mejora en su gestión se convierta en un objetivo permanente, de tal forma la estructura organizacional, entendida como la manera en que sus actividades son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de los objetivos empresariales, sea ajustada para fortalecer las áreas de negocio, incentivando la transparencia, la calidad en el servicio al cliente, la adecuada gestión de los procesos, la eficiencia eliminando duplicidad de funciones y maximizando los recursos, así como procurando la integración de actividades afines..."*.

De acuerdo con el capítulo III, artículo 3° del acta de la Sesión 2403 del 07 de junio del 2016, se sometió el Consejo de Administración el documento denominado "Informe Final de la Reestructuración". En dicho documento se citan, entre otros elementos, principales acciones y su estado final de las actividades consideradas en la Etapa de implementación de la reestructuración y en las cuales, se incluye la elaboración de un Manual de Organización. Al respecto se indicó en el documento: "... B. *Elaboración de manual de organización para CNFL, mediante el cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión Integrado y la existencia del Mapa de Procesos y Fichas de Proceso se considera que no es requerido para CNFL contar con un manual de organización por lo que esta actividad se da por ejecutada...*". También, se anexó la descripción de funciones de las dependencias existentes al 31 de mayo de 2017, incluyendo algunas que se conformaron posteriores a la citada aprobación de la propuesta de reestructuración (Sesión 2371).

No se logró localizar en el sitio "Documentos vigentes" de la intranet de la CNFL, medio oficial dispuesto por la Administración para que personal de la CNFL pueda acceder a ese tipo de documentación, un documento integral donde se detalle, entre otros elementos, alcances - principales funciones y resultados esperados de las dependencias de la CNFL, conforme a la reestructuración aprobada a partir del 24 de febrero de 2015 y ajustes posteriores debidamente autorizados. Asimismo, en el sitio /Perfil CNFL / Estructura Organizacional de la misma intranet, aparece alguna información relacionada sin el detalle citado por cada dependencia.

#### **ADVERTENCIA**

*(valoración del riesgo)*

Se previene al Consejo de Administración sobre la importancia de asegurarse que:

1. Sea efectivo el mecanismo establecido para someter a su aprobación y de manera oportuna, la estrategia empresarial, el plan estratégico asociado y los ajustes que se realicen así como los informes de ejecución y seguimiento. Considérese además, la valoración de riesgos y su vinculación con la planificación institucional (normativa 3.3 Normas de Control Interno para el Sector público emitida por la Contraloría General de la República, N-2-2009-CO-DFOE).
2. La Administración Activa de la CNFL disponga de documentación, con acceso oportuno, donde se delimite entre otros elementos, los alcances - principales funciones /actividades y resultados esperados de las dependencias que conforman la estructura organizacional debidamente autorizada, como parámetros para evaluar su gestión.

### **2. 7.2 ACTIVIDAD: Administración del Presupuesto**

Las partidas y subpartidas presupuestarias del período 2019 fueron revisadas, ejecutadas y modificadas en atención a las necesidades de bienes y servicios de la Auditoría Interna. Al finalizar este primer semestre se ha ejecutado un 37.77% del Presupuesto total del período 2019. Ver Anexo N° 2

*Nota: Al 01-08-2019, el monto acumulado y comprometido equivale a un 49,55% del total presupuestado.*

Por otra parte, se formuló el Presupuesto del 2020 para la Auditoría Interna y en cumplimiento de lineamiento "6 Sobre la solicitud y asignación de recursos a las Auditorías Internas del Sector Público" contenido en el documento "Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República", resolución R-DC-83-2018, se asignó estudio especial con el fin de justificar la solicitud al Consejo de

Administración de la CNFL y asignación de recursos financieros para la Auditoría Interna por ese período y asegurar razonablemente que la actividad de auditoría interna cuente con el contenido presupuestario mínimo requerido para el cumplimiento de sus funciones y tomando en cuenta que los recursos disponibles a nivel de la CNFL son limitados.

### **3. 7.4 ACTIVIDAD: Informes de desempeño**

Mediante oficio 1001-0043-2019 del 13-02-2019 se dio a conocer el Informe Labores del segundo semestre del 2018 que contiene el estado del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del año 2018. El Consejo de Administración mediante Sesión Ordinaria No. 2468 del 12-03-2019 dio recibido el Informe de labores, II. Instruyó a la Administración para que tome las acciones necesarias y realice un cronograma de actividades con plazos y responsables, para atender las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna y solicita a la Auditoría Interna el seguimiento al cronograma de actividades que elabore la Administración.

Cabe indicar que esta Auditoría Interna realiza el seguimiento, de conformidad con la normativa aplicable para la Auditoría Interna y según lo establecido en el Plan de Trabajo Anual 2019.

Asimismo, a través del oficio 1001-0044-2019 del 13-02-2019 se remite al Comité de Vigilancia el citado Informe de Labores.

Por otra parte, mediante nota 1001-0211-2019 del 20-05-2019 se remitió al Consejo de Administración de la CNFL Informe Relacionado con el Acuerdo del Consejo Directivo del Instituto Costarricense de la Sesión No. 6278, Capítulo I, Artículo 1, inciso 3, por el período Octubre 2018 - Marzo 2019. Al respecto, esta Auditoría Interna remite oficio 1001-0199-2019 del 08-05-2019 al Consejo Directivo del Instituto Costarricense de Electricidad con el fin de consultar los alcances y criterios prevalecientes sobre la gestión de las empresas, con el propósito de atender de la mejor forma posible dicho acuerdo. Dicho órgano colegiado en la Sesión 6326 del 11-06-2019 deroga el acuerdo citado y solicita a las Juntas Directivas y Consejo de Administración de las empresas del Grupo ICE que instruyan a las Auditorías Internas respectivas, para que en adelante presenten ante esa instancia superior su plan anual de trabajo, así como los correspondientes informes semestrales sobre su cumplimiento. Dicho comunicado se realiza el 26-06-2019 a través del oficio 0012-353-2019 de la Secretaría del Consejo Directivo del ICE.

### **4. 7.5 ACTIVIDAD: Plan Anual de Capacitación**

El personal de la Auditoría Interna participó en cinco cursos programados en el Plan de Capacitación del 2019, que representa un 36% del total programado. (Ver Anexo N° 2).

También, se han atendido capacitaciones y participado en otras actividades organizadas por la CNFL y otros entes. Se ha ejecutado un 16.10% del presupuesto asignado en la subpartida 106 Actividades de Capacitación.

*Nota: Al 01-08-2019, el monto acumulado y comprometido equivale a un 56,94% del total planificado.*

### **5. 7.7 ACTIVIDAD: Archivo Permanente**

Durante el primer semestre del 2019 se realizaron las siguientes acciones:

- Revisión y comunicación a las jefaturas de la Auditoría Interna de la información clasificada que se recibe a través de la herramienta Globalex que incluye publicaciones (incluye leyes, decretos, directrices y demás) en el diario oficial La Gaceta con el fin de determinar si se emitieron lineamientos de aplicación para el sector público y para la CNFL.
- Registro de la documentación que, según las características y la identificación de la información, se determina debe incluirse en el Archivo Permanente disponible en el sistema de Gestión de Procesos Administrativos que utiliza la Auditoría Interna. Con este registro, los colaboradores de la Auditoría Interna pueden ingresar directamente al Archivo y obtener la información de forma más ágil.

*Nota: Refiérase al apartado de limitaciones contenido en este Informe.*

#### **5. 7.8 ACTIVIDAD: Actualización Intranet y página Web**

Durante el primer semestre del 2019 se gestionó la coordinación y actualización periódica en la página Web de la CNFL (opción de Transparencia Empresarial) la información asociada con los informes de labores de la Auditoría Interna y que incluye el detalle de informes remitidos a la Administración activa de la CNFL a través de diferentes servicios de auditoría interna.

#### **6. 7.9 ACTIVIDAD: Soporte técnico en tecnologías de información y comunicación**

Durante el primer semestre del 2019 se realizaron las siguientes labores:

- Atención de las averías menores de software, hardware y redes que se presentaron en las microcomputadoras e impresoras de la Auditoría Interna; las que no se pudieron solventar, se escalaron a la Unidad Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC).
- 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).
- Depuración del módulo de comunicación del GPA nube, con el fin de sincronizar esta aplicativo con el sistema de gestión documental (SIGED) utilizado a nivel institucional para la comunicación formal de la correspondencia.
- Analizar y crear solicitudes en el foro existente con el personal de la empresa InfoWare para atender mejoras identificadas sobre el funcionamiento de la aplicación del GPA en la nube. A manera de ejemplo se gestionó lo relacionado con la impresión del legajo de los estudios de auditoría realizados, ajustes de la hora sobre los transacciones registradas en el GPA (7 horas de diferencia a la hora local), parametrización del vencimiento de roles establecidos a los usuarios, entre otros.

- 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.
- Asesoría técnica sobre la funcionalidad del sistema GPA en la nube; y soporte técnico sobre la configuración del equipo asignado y herramientas requeridas.
- Atención de solicitudes de consultas a las distintas bases de datos de producción de la CNFL, extrayendo la información desde la herramienta "DB Visualizer" para devolver los datos en formato "Excel" a ser utilizados como muestras para los estudios asignados en las áreas de la auditoría.
- Atención de requerimientos relacionados 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.
- Actualización del manual para la instalación de la herramienta Query Builder, para el cliente de Oracle 11g, utilizado en las diferentes Áreas de Auditoría para generar reportes preestablecidos relacionados con el Sistema Proceso Comercial (SIPROCOM).
- Creación de scripts para obtención por medio de "Visual Basic" de los usuarios del Dominio CNFL incluidos en el "Active Directory", así como propiedades especiales de los mismos, para llevar a cabo pruebas del estudio de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Actualización del manual para la instalación de la versión GPA (Lotus Notes), para llevar a cabo la configuración de la herramienta en las máquinas nuevas y como parte de las tareas de gestión documental que se realizan en la administración del soporte técnico de la auditoría interna.
- Revisión de la nueva versión del GPA en la nube (GPAX) para verificar su funcionalidad y estimación de curva de aprendizaje para los funcionarios de auditoría y a nivel de soporte técnico de la plataforma, con el fin de validar las ventajas y desventajas si se toma la decisión de migrar de versión en el 2021.
- Solicitud formal al Proceso de Dotación y Soporte de Infraestructura, así como las pruebas respectivas, para configurar dos servidores virtuales a ser utilizados para la instalación de una base de datos "Sql Server" y del Servidor "PHP y Apache" que se utilizará para construir la nueva aplicación que administrará el manejo de las denuncias recibidas por la auditoría interna.
- Investigar situaciones relacionadas a denuncias recibidas en la Auditoría Interna y que involucran temas de tecnologías de información, según consultas efectuadas por funcionarios de la Auditoría.

- Investigar sobre el problema que presentaron nueve equipos de las dependencias de la Auditoría Interna relacionado con el cambio de contraseña que no permitía llevar a cabo el ajuste respectivo, por lo que según lo indagado se ejecutó la aplicación llamada "FIX.BAT" el cual agrega una instrucción en el registro de Windows para forzar la actualización de las políticas del "Active Directory", aspecto que provocaba el no cambio en detalle.
- Coordinar con el Proceso de Dotación y Soporte a Usuario (PDySU), los traslados de equipos (PC) desde y hacia la auditoría interna, que incluye PC's para retiros por obsolescencia y reasignaciones (traslados).
- Coordinaciones con el proveedor de una Impresora lo relacionado al mantenimiento correctivo del equipo, dentro de las cuales se incluye la sustitución del fotoconductor.
- Realizar investigaciones y ejecutar pruebas de software para cifrar los correos internos y se instaló el software en algunas computadoras de las dependencias de Auditoría Interna, con el fin de mantener la confidencialidad del trasiego de información sobre el tema.
- Coordinación con las Áreas de la Auditoría para obtener las necesidades de tecnología de Información requeridas para el 2020-2021, y se elaboró el documento en atención de la solicitud efectuada por el Proceso de Gestión de Servicios (PGS) de la UTIC, y requerido para las proyecciones del presupuesto a definir por esa dependencia en el período detallado.
- Investigar y ejecutar pruebas de software que permita visualizar archivos de tipo "Autocad", por cuanto las licencias con las que cuenta la compañía son limitadas, pero por requerimientos de los alcances de estudios asignados en la Auditoría Operativa era necesario la revisión de archivos de mapas de la infraestructura eléctrica de CNFL y que son de este tipo.
- Crear usuarios en la herramienta "SubVersion" con el fin de que éstos puedan compartir y modificar sobre las versiones de los archivos que se mantienen en el repositorio de datos que se habilitará para estos efectos.
- Investigar sobre correos masivos que llegan a funcionarios de la auditoría, y que podrían contener virus y no ser detectados por el software antivirus que se ha establecido a nivel institucional. A manera de ejemplo durante este período se recibió un correo de la empresa "Telefónica TELMEX", que al analizar el código se verifica que se trata de un archivo de tipo "Word" potencialmente malicioso, por lo que según lo indagado se giraron comunicados para que los funcionarios que lo reciban lo borrarán, en caso contrario se procedió a llevar a cabo la revisión del equipo para descartar la existencia de virus.
- Coordinar con el Proceso Servicios de Administración de Red de Infocomunicaciones (PSCRI), la generación de reportes del tráfico de red para validar los accesos a páginas web realizado por los funcionarios de la CNFL, con el fin de atender solicitud de una denuncia presentada a la Auditoría Interna relacionada con este tema.
- Brindar asesoría técnica sobre la revisión de bitácoras de archivos generados de los servicios "Microsoft Exchange", como apoyo a la investigación asignada a un compañero del Área de Auditoría de TIC del evento presentado en marzo 2019 sobre la interrupción del servicio de correo institucional.

- Elaboración de solicitud formal al Área Atención Virtual (AAV) con el fin de instalar el respaldo del servidor del Portal Empresarial, para llevar a cabo la revisión de la base de datos del mismo y obtener información sobre la configuración y bitácoras de la aplicación de denuncias, insumo requerido para la investigación asignada sobre la problemática de envío que presentó en el mes de febrero en el formulario de denuncias que ellos administran.
- Validar el cumplimiento por parte de la Administración sobre la atención de recomendaciones de tecnología incorporados en la Carta a la Gerencia emitida por la auditoría externa en el período 2017 y 2018 como parte de la asesoría técnica que se le brindó al funcionario de la Auditoría Financiera que se le asignó el seguimiento respectivo.
- Realizar la estimación presupuestaria relacionada con las licencias a utilizar del software ACL y GPA en la nube como parte de la colaboración que se le brinda al encargado de formular el presupuesto de la Auditoría Interna para el 2020.

### **3.9.2 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 2019 (siete concursos por un monto total de ₡8.619,0 millones de colones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por el Área Proveeduría Empresarial; Sistemas SIAC y SICOP 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 realizó gestiones asociadas con ese tipo de operaciones. (*Ver Anexo N°3 Resumen de concursos adjudicados período Enero a Junio 2019*).

### **3.9.3 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. También, se coordinó con el Gerente General la realización de un conversatorio con el personal de la Auditoría Interna.

### **3.9.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

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 Sistema de Control Interno (SCI), manteniendo y generando entre otras las siguientes acciones:

**Compromiso superior:** apoyo constante al SCI, promoviendo una cultura de colaboración 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.

Se coordina con el Proceso de Relaciones Labores y Área de Salud y Seguridad Laboral el diseño y ejecución de una estrategia integral para fortalecer la gestión por valores, el trabajo en equipo y el bienestar del personal de la Auditoría Interna, según los aspectos que fueron puestos del conocimiento de la Auditora Interna en este primer semestre del 2019.

**Evaluación del desempeño:** Las jefaturas de las distintas dependencias de la Auditoría Interna continúan aplicando el formulario de evaluación (F-AI010) a 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 dependencias: 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 2019 fue coordinado y revisado por éstos, así como aprobado por la Auditora Interna. En el caso de los eventos no programados sin contenido asignado para la dependencia, se coordinan con la Auditora Interna.

Se mantiene la instrucción a las jefaturas de las dependencias de la Auditoría Interna 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.

Las jefaturas de las distintas dependencias de la Auditoría Interna son quienes ejercen la administración directa del recurso humano bajo su encargo.

**Autorización y aprobación:** las operaciones y transacciones de esta Auditoría Interna son autorizadas y aprobadas por la Auditora Interna, en apego con el presupuesto asignado.

**Supervisión constante:** se ejerce supervisión sobre las actividades desarrolladas en la Auditoría Interna a través de reuniones que realizan las distintas jefaturas de la Auditoría Interna y el seguimiento al trabajo asignado al personal colaborador.

### **3.9.5 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**Seguimiento al plan de acción del Plan Estratégico de la Auditoría Interna:** Se encuentra pendiente de actualizar al primer semestre 2019.

*Nota: Ver el apartado de limitaciones contenido en este Informe.*

**Seguimiento al plan de mejora de la autoevaluación de calidad de la Auditoría Interna:** En proceso de atención; de las cuatro acciones a ejecutar sobre los temas enfocados a supervisión, ejecución del trabajo, comunicación de resultados y archivo permanentemente, se han ejecutado un 50% y se mantienen un 50% pendiente.

**Autoevaluación anual de la calidad:** En la directriz 3.4.4 Fecha de comunicación del informe de autoevaluación anual y plan de mejoras contenida en las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público, emitida por la Contraloría General de la República se establece lo siguiente:

*"...Con excepción de las autoevaluaciones que vayan a ser objeto de validación independiente, las auditorías internas deberán comunicar los informes de sus autoevaluaciones anuales de calidad y los respectivos planes de mejora, dentro del plazo máximo de los seis meses siguientes a la conclusión del período a que se refiere el plan anual de trabajo.*

*En el caso de la comunicación del informe al jerarca, ésta podrá hacerse, al menos, por medio del informe periódico de labores.*

...

*Las auditorías internas cuyo titular tenga menos de seis meses de estar nombrado en propiedad a la fecha de conclusión del período cubierto por el plan anual de trabajo, no estarán obligadas a realizar la autoevaluación respectiva, sino con posterioridad a la conclusión del período cubierto por el plan anual de trabajo subsecuente, ampliando el alcance de la autoevaluación para que cubra también los meses transcurridos desde la fecha de su nombramiento en propiedad...".*

Al respecto, debido a que a partir del 18-03-2019 inicia en el ejercicio de su cargo una nueva persona auditora interna, se acoge la citada directriz 3.4.4 para no aplicar la autoevaluación interna de la calidad en el año 2019 y en su lugar, se realiza estudio para determinar el estado de la gestión interna de la Auditoría Interna.

En la tabla siguiente se muestra el estado de las actividades principales requeridas para el aseguramiento de la calidad:

**Tabla N° 9**

Actividad	Observaciones	Estado
Planificación Estratégica de la Auditoría Interna 2020-2023	Se requirió formación en planificación estratégica basada en riesgo. Se gestionó capacitación para un profesional de la Auditoría Interna.	No ha iniciado, con limitación de recursos humanos para su atención
Gestión del Universo de Auditoría	Conjunto de elementos susceptibles de la prestación de los servicios de la Auditoría Interna dentro de su ámbito de competencia institucional. Generalmente, el universo de auditoría contempla un detalle de unidades auditables que pueden agruparse de diferentes formas (por función, actividad, unidad organizacional, proyecto, proceso, otros).	En proceso con limitación de recursos humanos para su atención
Evaluación de Riesgos	Comprende la metodología para la evaluación de riesgos que aplique la Auditoría Interna durante la planificación. Se aplicó en el segundo semestre 2018 para la formulación del Plan Anual de trabajo Auditoría Interna 2019	Se aplicó para la formulación del Plan de Trabajo Anual 2019
Planificación Anual de Trabajo 2020		No ha iniciado
Administración Documental	Comprende la elaboración, revisión y aprobación de directrices, políticas, procedimientos y demás documentos para guiar la actividad de auditoría interna.	No ha iniciado en el 2019 con limitación de recursos humanos para su atención
Validación de la evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección	Se cubre durante la ejecución de cada estudio de auditoría a través de los hallazgos determinados y las recomendaciones de auditoría que se estimen necesarias.	En proceso según servicios de auditoría asignados
Revisión de la calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de	Comprende la elaboración de la propuesta de informe, comunicación de resultados, remisión del informe, control y seguimiento de las respuestas a los informes emitidos, aplicación encuesta de satisfacción.	En proceso según servicios de auditoría asignados
Administración de la comunicación de resultados de los servicios de auditoría interna	Comprende comunicación previa de los resultados, formalización de la comunicación y seguimiento respuesta.	En proceso según informes de auditoría que requieren comunicación y seguimiento
Seguimiento Indicadores de Gestión (operativa)		Se atienden los asociados con la ejecución del Plan de trabajo anual 2019. No ha iniciado el seguimiento a los asociados con el plan de mejoras para el aseguramiento de la calidad con limitación de recursos humanos para su atención
Elaboración y seguimiento Informes de Gestión	Comprende las actividades asociadas con la preparación de los informes de labores por tipo de auditoría así como los informes integrales sobre la planificación estratégica, plan de trabajo anual de auditoría interna y ejecución del Plan. Se realiza con la participación de todas las jefaturas de la Auditoría Interna. La jefatura de la Auditoría Operativa apoya la labor de aseguramiento de la calidad del Informe integral.	En proceso, según informes de labores programados
Seguimiento recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de la gestión de auditoría interna	Comprende la realización de estudios de auditoría asociados con el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna emitidas a través de los distintos informes que se dieran a conocer a la Administración activa.	En proceso según estudios de auditoría asignados
Cumplimiento Normativa para la Auditoría Interna	Se requiere realizar un seguimiento permanente al cumplimiento de la normativa vinculante para el ejercicio de la función de la auditoría interna con el fin de determinar, de forma oportuna, las mejoras que procedan. Esta labor se requiere realizar en forma independiente a las evaluaciones internas y externas de aseguramiento de la calidad que se realice sobre la actividad de la auditoría interna, según la normativa establecida por la Contraloría General de la República.	No ha iniciado, con limitación de recursos humanos para su atención
Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Comprende evaluaciones internas para el 2019.	No aplica para el 2019 debido al nombramiento en marzo 2019 de la persona auditora
Gestión y seguimiento Plan de Mejoras Evaluación de la Calidad de la Auditoría Interna	Se requiere implementar y dar seguimiento a las acciones determinadas según los resultados de las evaluaciones de la calidad efectuadas sobre la actividad de la auditoría interna y según las herramientas que para tales fines ha establecido el Ente Contralor.	En proceso con limitación de recursos humanos para su atención
Administración del Plan de Capacitación		En proceso con limitación de recursos humanos
Seguimiento competencias del personal de la auditoría interna		No ha iniciado, con limitación de recursos humanos para su atención
Gestión Plan de Comunicación (partes interesadas, personal de la Auditoría Interna)		En proceso con limitación de recursos humanos para su atención
Administración del Presupuesto		En proceso con limitación de recursos humanos
Administración del Archivo Permanente		En proceso con limitación de recursos humanos

Fuente: Registro especial Seguimiento Gestión Interna Auditoría Interna 2019

### 3.9 LIMITACIONES

La principal limitación<sup>2</sup> presentada para la ejecución del Plan de trabajo anual 2019 ha sido la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Auditoría Interna a partir de la reestructuración que se realizara en enero 2016. Suma a lo anterior, la cantidad de denuncias registradas en el primer semestre del 2019 (58).

A manera de referencia, en la tabla siguiente se muestra el histórico de la cantidad del personal de esta Auditoría distribuidos en los distintos tipos de auditoría existentes y su comparación con el estudios de necesidades que justificara la reestructuración organizacional de la Auditoría, misma que fuera autorizada por el Consejo de Administración en la sesión 2390 del 17-11-2015. También, se observa las plazas vacantes no sustituidas, personal de apoyo trasladado con plaza, profesionales que se acogieron a la movilidad laboral, el personal real requerido por la Auditoría Interna versus la situación actual.

**Tabla N° 10**

CANTIDAD DE PERSONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA						
Auditoría	Período					Estudio Reestructuración (1001-0446-2015 13-11-2015) <sup>8</sup>
	2015	2016	2017	2018	2019	
Operativa	0	4	4	4	4	6
Financiera	7	4	4	4	4	5
Estudios especiales y Atención de Denuncias	0	3	2	2	4	3
Tecnologías de Información y Comunicación	7	3	3	3	3	5
Aseguramiento de la Calidad	2	1	2	2	0	2
<b>Total Profesionales</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>21</b>
Servicios de Apoyo	3	3	2	2	2	3
Jefaturas	3	5	5	5	5	5
<b>Total Personal</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>29</b>
Plaza vacante	1	3	1			
Traslado con plaza			-1	-1	-1	
Plaza no sustituida		-1	-1	-1	-1	
Movilidad laboral		-3	-2	-2	-2	
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>29</b>

**Fuente:** Registro Especial movimientos de personal de la Auditoría Interna, Planes de trabajo anual Auditoría Interna 2015-2019

Cabe indicar que en relación con el Informe Estudio de reestructuración organizativa de la Auditoría Interna presentado al Consejo de Administración, mediante oficio 1001-446-2018, se comunicó en el capítulo V Propuesta Reestructuración Organizativa (apartado de costos) que se determinó la necesidad de 19 profesionales distribuidos en las cuatro tipos de Auditoría y 2 profesionales en Aseguramiento de la Calidad y Servicios de Apoyo. Sin embargo, la cantidad de recursos requerida no fue cubierta.

En el año 2016, se presenta la "Movilidad Laboral" (aspecto no previsto en el estudio de la reestructuración) y tres personas trabajadoras de la Auditoría Interna se acogieron a esta, disminuyendo el personal profesional asignado a esta Auditoría.

Considerando, la situación actual de la Auditoría Interna y la disminución del personal en los períodos del 2016 a la fecha, manteniendo actualmente 14 profesionales distribuidos en las

<sup>2</sup> En Informe aparte se comunicará al Consejo de Administración de la CNFL los resultados del estudio sobre la gestión interna de la Auditoría Interna

Auditorías y 2 de ellos se mantienen compartidos con Aseguramiento de la Calidad pero son destacados del Área de Estudios Especiales y Atención de Denuncias a partir del 2019, se mantiene una situación de riesgo para la atención oportuna del Universo de Auditoría y el Plan de Trabajo vigente.

### **3.10 LOGROS RELEVANTES**

**Modelo financiero elaborado por la Contraloría General de la República:** Se coordinó con personeros de la Contraloría General de la República la explicación del modelo financiero desarrollado por ese Ente contralor y se aplicó en la CNFL para determinar la salud financiera de la CNFL, basado en el análisis financiero Dupont.

**Índice de Gestión Institucional:** Personal de la Auditoría Interna participó en la validación del índice de gestión institucional aplicado por la Contraloría General de la Republica y producto de ello se dio a conocer a la Administración oportunidades de mejora.

**Programa de inducción:** La Auditoría Interna participó en dos charlas 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.

**Charla sobre la Ley 9635:** La Auditoría Interna de la CNFL organizó en conjunto con personal del Ministerio de Hacienda una charla "Impuesto al Valor Agregado (IVA), Ley 9635" en el que participaron 42 personas funcionarias de diferentes dependencias de la CNFL de las dependencias siguientes: Auditoría Interna, Asesoría Jurídica Empresarial, Área de Contabilidad y Dirección Comercialización.

**Estrategia contingente para la atención de denuncias con riesgo alto:** De acuerdo con la cantidad de denuncias recibidas durante el presente año y con las del 2018 que se encontraban como no concluidas en su atención a inicios del 2019, se estimó necesario establecer como estrategia contingente para la atención de denuncias (etapa de admisibilidad), su asignación a otras dependencias de la Auditoría Interna (3 profesionales), adicional a la Auditoría de Estudios Especiales y Atención de Denuncias (3 profesionales). En estos casos, se consideró el impacto de atender la denuncia de forma oportuna y el desplazamiento de servicios de auditoría programados en el Plan de Trabajo anual.

#### **Tecnologías de Información:**

- Estudio especial realizado sobre la configuración, funcionalidad y confidencialidad del "Apps" destinado para el uso y manejo de fondos públicos que ellos administran. Asimismo como parte de los resultados obtenidos se determinó desarrollar una aplicación que se adapte a las necesidades de la Auditoría específicamente para administrar los datos que se reciben por este concepto. El avance del desarrollo de la aplicación actualmente es de un 15%. Esta actividad colabora con la gestión efectiva del recurso informático con el que se cuenta y contribuye a disminuir cargas de trabajo que el personal interno del AAV destina para estos efectos.
- Como parte de la estrategia de cambio en la atención de denuncias se brindó colaboración con la configuración de herramientas, extracción de datos, y creación de reportes personalizados, según solicitudes realizadas por las Áreas de Auditoria como insumo para validar información de acuerdo al alcance definido en las pruebas sustantivas a ejecutar y requeridas para atender las denuncias recibidas.

- Se llevó a cabo investigación y ejecución de pruebas de software de cifrado para archivos y correos electrónicos, como resultado se seleccionó el software libre "Gpg4win" (GNU Privacy Guard para Windows para administrar los certificados. Se aplicó en las máquinas de las áreas de Auditoría Interna que atienden denuncias, con el fin de ser garantes en mantener la confidencialidad del trasiego de información sobre los temas que se reciben y se atiendan sobre esta actividad, promover el compromiso como parte de las instituciones adscritas al Gobierno Central, para que en los casos que sea posible se utilice software de código abierto en sus diferente aplicaciones como una alternativa útil, garantizando el respeto a los derechos de la propiedad intelectual, según detalle del artículo 14 del Reglamento para la Protección de los Programas de Cómputo en los Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central, y para bajar costos operativos sobre adquisiciones de herramientas tecnológicas.

#### **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 el control de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones giradas en los informes de auditoría, para asegurar que las acciones establecidas por los titulares subordinados responsables hayan sido implementadas en forma eficiente, eficaz y dentro de los plazos definidos por éstos.
3. 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. 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 2019.

5.2 Instruir a la Administración para que realice el seguimiento integral a las recomendaciones planteadas por la Auditoría Interna, siendo conveniente se disponga de un cronograma de trabajo que contenga las acciones establecidas, responsables de su ejecución y plazos, comunicadas a la Auditoría Interna a partir de los Informes de auditoría

5.3 Instruir a la Administración presentar al Consejo de Administración informes de avance del cumplimiento de las recomendaciones, fortaleciendo con ello el ambiente de control en concordancia con los deberes del jerarca y titulares subordinados establecido en el inciso b) del Artículo 13 Ambiente de Control y Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa contenidos en la Ley General de Control Interno.

**ANEXO N°1**  
**CAPACITACIÓN RECIBIDA**  
**PERÍODO**  
**I SEMESTRE 2019**

**CAPACITACIÓN RECIBIDA  
I SEMESTRE 2019**

Nº	NOMBRE DEL CURSO	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	INSTITUCIÓN QUE BRINDÓ LA CAPACITACIÓN
1	Curso Redacción Informes de Auditoria	1	Instituto Auditores Internos de Costa Rica
2	Uso efectivo del GPAX en la Auditoría Interna	1	Infoware
3	Curso I Jornada de Auditoria y Riesgos de TI	1	ISACA
4	Taller COBIT 2019 Bridge	1	ISACA
5	Curso Administración de Servicios de TI según ITILv4®	1	Universidad Cenfotec

**ANEXO N°2**  
**PRESUPUESTO**  
**PERÍODO**  
**I SEMESTRE 2019**

**EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**  
AL 30-06-2019

Dependencia	#OG	Objeto de Gasto	Monto formulado 01/2019	Modificaciones Presupuestarias				Total disponible incluyendo las Modificaciones (*)	Presupuesto ejecutado en colones	Presupuesto ejecutado porcentualmente
				4/2/2019	6/2/2019	8/4/2019	24/6/2019			
AUDITORIA INTERNA	106	ACTIVIDADES DE CAPACITACION	7 300 000,00					6 124 998,00		
	116	VIATICOS DENTRO DEL PAIS	140 000,00		100 000,00			88 300,00		
	179	MANTO.REPAR EQUIPO Y MOBILIARIO OFICINA	80 000,00					80 000,00		
	248	LAVADO Y ENCERADO DE VEHICULOS	30 000,00			224 000,00		215 999,99		
	250	SERVICIOS VARIOS	20 000,00		25 000,00			23 905,00		
	344	OTROS REPUESTOS		75 000,00			58 000,00	66 227,10		
	350	UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	80 000,00					48 659,99		
	351	MATERIALES DE COMPUTO	20 000,00					4 045,80		
	(**) 352	TONER PARA IMPRESORA Y FAX	700 000,00					188 000,00		
	353	ADQ Y RENOV. LICENCIAS PARA SOFTWARE	5 000 000,00					1 040 000,00		
	364	OTROS UTILES, MATERIALES Y SUMINISTROS	10 000,00					10 000,00		
	365	ARTÍCULOS E IMPLEMENTOS PARA SALUD OCUPACIONAL			30 000,00			23 105,00		
	374	ALIMENTOS Y BEBIDAS	1 000 000,00					990 000,00		
	379	SUSCRIPCION PERIODICOS Y REVISTAS	120 000,00					120 000,00		
		<b>Total:</b>	<b>14 500 000,00</b>					<b>9 023 240,88</b>	<b>5 476 759,12</b>	<b>37,77%</b>

**Notas:**

(\*) El total disponible es la suma del costo mensual, acumulado, compromisos y la modificación presupuestaria.

(\*\*) Para las modificaciones presupuestarias realizadas se utilizó el contenido presupuestario del objeto gasto **352 Tóner para impresora y fax.**

**ANEXO N°3**  
**RESUMEN DE CONCURSOS ADJUDICADOS**  
**PERÍODO**  
**ENERO A JUNIO 2019**

**Resumen de concursos adjudicados**  
**Período**  
**Enero a Junio 2019**

	Cantidad	Monto (millones de colones)
<b>Enero</b>	<b>4</b>	<b>1 773,3</b>
<b>Marzo</b>	<b>1</b>	<b>3 391,6</b>
<b>Abril</b>	<b>1</b>	<b>2 835,8</b>
<b>Junio</b>	<b>1</b>	<b>618,3</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>8 619,0</b>

**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 y SICOP de la CGR y Sistema Visión 2020

ABRIL 2018

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
0017-2018PP	Area Laboratorio de Sistema de Medición de Energía Eléctrica	1) Transformador de corriente para medición en interperie relación de transformación 600 a 5 ampere, ventana grande para operación rango extendido, precisión ampliada a 600 V. <b>357 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>118 524,00</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>37 699,20</b>	
			Elmec S.A.	<b>62 118,00</b>	
			Corporación Summatel S.A.	<b>28 238,70</b>	A
			CFS Sistemas S.A.	<b>29 486,87</b>	
		GB Tecnología S.A.	<b>42 000,00</b>		
		2) Transformador de corriente para medición en interperie relación de transformación 1500 a 5 ampere, ventana grande para operación rango extendido, precisión ampliada a 600 V. <b>84 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>28 896,00</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>11 730,60</b>	
			Elmec S.A.	<b>18 900,00</b>	
			Corporación Summatel S.A.	<b>11 390,40</b>	A
			CFS Sistemas S.A.	<b>6 938,09</b>	C
		GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>		
		3) Transformador de corriente para medición de interperie relación de transformación 50 a 5 ampere, operación a 34,5 kv RANGO EXTENDIDO. <b>24 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>23 160,00</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>37 224,00</b>	
			Elmec S.A.	<b>51 000,00</b>	
			Corporación Summatel S.A.	<b>19 526,40</b>	A
			CFS Sistemas S.A.	<b>32 400,53</b>	
		GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>		
		4) Transformador de potencia para medición en interperie relación de transformación 175 V a 1 V, operación a 34,5 kv. <b>165 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>182 325,00</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>306 900,00</b>	
			Elmec S.A.	<b>526 350,00</b>	
			Corporación Summatel S.A.	<b>165 940,50</b>	A
			CFS Sistemas S.A.	<b>258 513,39</b>	
		GB Tecnología S.A.	<b>293 000,00</b>		
		5) Medidores conexión monofásica, clase 200 A, corriente de prueba 30 A, tensión nominal 240 V, 3 hilos, forma 2s, tipo de conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 1-1/2 elementos, de KWH (sólo energía), electrónico de estado sólido. Tarifa Residencial Horaria (TOU). <b>308 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>No ofertó</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>No ofertó</b>	
			Elmec S.A.	<b>26 103,00</b>	B
			Corporación Summatel S.A.	<b>No ofertó</b>	
			CFS Sistemas S.A.	<b>25 825,86</b>	C
		GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>		
		6) Medidores eléctricos tipo electrónico monofásico clase 20 ampere, 240 Volt, 3 hilos, Forma 3s, amperaje de prueba de 2,5 A, número de elementos 1, tensión de trabajo 120/240 Volt, frecuencia de trabajo 60 Hz, conexión socket. Debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>16 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>No ofertó</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>No ofertó</b>	
			Elmec S.A.	<b>8 859,20</b>	B
			Corporación Summatel S.A.	<b>No ofertó</b>	
			CFS Sistemas S.A.	<b>No ofertó</b>	
		GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>		
		7) Medidores eléctricos tipo electrónico monofásico clase 20 ampere, 240 Volt, 3 hilos, Forma 4s, amperaje de prueba de 2,5 A, número de elementos 1-1/2 tensión de trabajo 210/240 Volt, frecuencia de trabajo 60 Hz, conexión socket. Debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>32 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>No ofertó</b>	
			Electronic Engineering S.A.	<b>No ofertó</b>	
			Elmec S.A.	<b>17 718,40</b>	B
			Corporación Summatel S.A.	<b>No ofertó</b>	
CFS Sistemas S.A.	<b>No ofertó</b>				
GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>				
8) Medidores eléctricos tipo electrónico monofásico clase 200 ampere, 240 Volt, 3 hilos, Forma 2s, amperaje de prueba de 30 A, número de elementos 1-1/2, tensión de trabajo 120/240 Volt, frecuencia de trabajo 60 Hz, conexión socket. Debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>100 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>No ofertó</b>			
	Electronic Engineering S.A.	<b>No ofertó</b>			
	Elmec S.A.	<b>55 370,00</b>	B		
	Corporación Summatel S.A.	<b>No ofertó</b>			
	CFS Sistemas S.A.	<b>No ofertó</b>			
GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>				
9) Medidores conexión network, de radio frecuencia reducida clase 200 A, corriente de prueba 30 A, tensión nominal 120/208 V, 3 hilos, forma 12s, tipo de conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 2 elementos debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>60 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>No ofertó</b>			
	Electronic Engineering S.A.	<b>No ofertó</b>			
	Elmec S.A.	<b>33 222,00</b>	B		
	Corporación Summatel S.A.	<b>No ofertó</b>			
	CFS Sistemas S.A.	<b>No ofertó</b>			
GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>				
10) Medidores conexión network, de radio frecuencia reducida, clase 200 A, corriente de prueba 30 A, tensión nominal 120/208 V, 3 hilos, forma 12s, tipo de conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 2 elementos, debe operar en la plataforma AMI de CNFL, DE kWh y máxima demanda kW, con conexión y desconexión remota, electrónico de estado sólido. <b>1572 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	<b>No ofertó</b>			
	Electronic Engineering S.A.	<b>No ofertó</b>			
	Elmec S.A.	<b>264 677,64</b>	B		
	Corporación Summatel S.A.	<b>No ofertó</b>			
	CFS Sistemas S.A.	<b>No ofertó</b>			
GB Tecnología S.A.	<b>No ofertó</b>				

**ABRIL 2018**

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO (US\$)	
		11) Medidor conexión trifásica estrella-delta, de radio frecuencia reducida, clase 20 A, corriente de prueba 2,5 A, tensión nominal 120/480 V, 4 hilos, forma 10A, tipo de conexión bottom, frecuencia nominal 60 Hz, 3 elementos, debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>536 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	No ofertó	B
			Electronic Engineering S.A.	No ofertó	
			Elmec S.A.	<b>296 783,20</b>	
			Corporación Summatel S.A.	No ofertó	
			CFS Sistemas S.A.	No ofertó	
			GB Tecnología S.A.	No ofertó	
		12) Medidores conexión trifásica, de radio frecuencia reducida, clase 200 A, corriente de prueba 30 A, tensión nominal 120/480 V, 4 hilos, forma 16s, tipo conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 3 elementos, debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>172 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	No ofertó	B
			Electronic Engineering S.A.	No ofertó	
			Elmec S.A.	<b>95 236,40</b>	
			Corporación Summatel S.A.	No ofertó	
			CFS Sistemas S.A.	No ofertó	
			GB Tecnología S.A.	No ofertó	
		13) Medidores conexión monofásica, de radio frecuencia reducida, clase 200 A, corriente de prueba 30 A, tensión nominal 240 V, 3 hilos forma 2s, tipo de conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 1-1/2 elementos, debe operar en la plataforma AMI de CNFL con conexión y desconexión remota, electrónico de estado sólido. <b>25600 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	No ofertó	B
			Electronic Engineering S.A.	No ofertó	
			Elmec S.A.	<b>3 587 072,00</b>	
			Corporación Summatel S.A.	No ofertó	
			CFS Sistemas S.A.	No ofertó	
			GB Tecnología S.A.	No ofertó	
		14) Medidores conexión trifásica, de radio frecuencia reducida, clase 20 A, corriente de prueba 2,5 A, tensión nominal 120/480 V, 4 hilos, forma 9s, tipo de conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 3 elementos, debe operar en la plataforma AMI de CNFL, de kWh y máxima demanda kW, electrónico de estado sólido. NODO <b>10 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	No ofertó	B
			Electronic Engineering S.A.	No ofertó	
Elmec S.A.	<b>5 537,00</b>				
Corporación Summatel S.A.	No ofertó				
CFS Sistemas S.A.	No ofertó				
GB Tecnología S.A.	No ofertó				
15) Concentrador de datos AMI RF o Medidores conexión trifásica, de radio frecuencia reducida, clase 200 A, corriente de prueba 30 A, tensión nominal 120/240 V, 4 hilos, forma 2s, tipo de conexión socket, frecuencia nominal 60 Hz, 1-1/2 elementos, medidor para plataforma AMI de CNFL, de kWh y kW, electrónico de estado sólido, con opción de concentrador de datos AMI RF. <b>10 uds.</b>	Electroval Telecomunicaciones	No ofertó	B		
	Electronic Engineering S.A.	No ofertó			
	Elmec S.A.	<b>21 470,00</b>			
	Corporación Summatel S.A.	No ofertó			
	CFS Sistemas S.A.	No ofertó			
	GB Tecnología S.A.	No ofertó			

**NOTAS:**

- A) Oferta adjudicada el 10-04-2019 por el Consejo de Administración según Sesión Ordinaria No. 2471 del 23/04/2019 por un total de \$225,096,00 equivalentes a \$137,7 millones (t.c. 611,55 del 07-01-2019). Se invitó a participar a través de la página WEB de la CNFL el 12-11-2018. Retiraron el cartel seis empresas, de las cuales todas presentaron ofertas.
- B) Oferta adjudicada el 10-04-2019 por el Consejo de Administración según Sesión Ordinaria No. 2471 del 23/04/2019 por un total de \$4.412.084,84 equivalentes a \$2.698,2 millones (t.c. 611,55 del 07-01-2019). Se invitó a participar a través de la página WEB de la CNFL el 12-11-2018.
- C) Oferta no cumplen requisitos técnicos solicitados en el cartel.

**JUNIO 2019**

Nº	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURÍDICA	MONTO €	
0729-2019PP	Area de Seguridad	PRIMER AÑO DE PRORROGA DE CONTRATO DEL CONCURSO 2017PP-000028-PROV SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LAS INSTALACIONES DE LA CNFL	Charmander Servicios Electrónicos en Seguridad S.A.	618.278.622,00	A

**NOTAS:**

- A) Corresponde al pago de Julio a noviembre de 2019, es continuidad del concurso de adquisición 2017PP-000028-PROV el cual fue aprobado por el Consejo de Administración de la CNFL según Capítulo III, artículo 2, Acta de la Sesión No. 2447 del 22-05-2018, según nota 2020-0323 de fecha 24-05-2018, por tal razón para este pago no se gestionó la aprobación de la Gerencia General.

**ANEXO N°4**  
**ELEMENTOS ASOCIADOS CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

- **Estrategia Corporativa:** Comprende el direccionamiento estratégico de la corporación.
- **Estrategia Empresarial:** Comprende el direccionamiento estratégico de la empresa subsidiaria. Incluye, pero sin limitar, resultados análisis del entorno, visión, misión, valores empresariales, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, factores críticos de éxito, objetivos estratégicos y su alineamiento con el direccionamiento corporativo.
- **Plan Estratégico:** Comprende la evaluación del accionar en la ejecución del Plan Estratégico, cumplimiento de acciones estratégicas, objetivos, indicadores, la determinación y evaluación de los resultados alcanzados con respecto a los esperados así como las acciones correctivas que procedan y su seguimiento.
- **Plan Financiero:** Explica la actividad económica y financiera de la empresa incluyendo la medición de la salud financiera. Asimismo, comprende la expresión en cifras de lo que se espera en esa materia así como la fijación de objetivos, estudio y selección de los criterios, de las estrategias financieras y económicas que se usarán para alcanzarlos, la ejecución de acciones y seguimiento de los resultados y criterios determinados.
- **Gestión Regulatoria:** Comprende la gestión tarifaria, cumplimiento de requerimientos de información regulatoria, cumplimiento de normativa técnica del ente regulador.
- **Demandas y Litigios:** Comprende la atención diligente de los procesos judiciales en que deba participar la CNFL; la determinación de eventuales daños y su materialidad.
- **Gestión de Ingresos:** Comprende ingresos monetarios que recibe la empresa producto de sus ventas de bienes y servicios así como de otros ingresos recibidos por ejecución de otras actividades complementarias. Asimismo, las acciones emprendidas para incrementar y mantener los ingresos a nivel que permitan obtener la utilidad de operación y neta requerida.
- **Gestión de Gastos:** Comprende gastos de la empresa producto de la ejecución de la estrategia empresarial, de la gestión operativa, financiera y legal. Asimismo, las acciones emprendidas para la reducción del gasto a niveles requeridos de eficiencia operativa y financiera así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.
- **Gestión de la Deuda y covenants:** Comprende las acciones realizadas sobre el estudio del mercado financiero para mejorar las condiciones de la deuda de la empresa, la evaluación de opciones de financiamiento y cumplimiento de compromisos derivados de la deuda.
- **Gestión de Inversiones:** Comprende acciones realizadas para identificar el monto requerido que permita desarrollar inversiones; la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones, la optimización de tiempos y recursos involucrados así como la consideración de los límites tarifarios reconocidos, según corresponda.

- **Gestión de Convenios y Contrataciones:** Comprende la formalización y ejecución de los convenios y contrataciones de la empresa así como el seguimiento a las obligaciones adquiridas y beneficios alcanzados.
- **Gestión de Clientes:** Comprende la identificación de clientes y su perfil, la estrategia y ejecución de acciones para su relacionamiento con la empresa incluyendo la atracción, retención y fidelización de clientes.
- **Gestión de las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC):** Comprende acciones de planificación, ejecución y seguimiento orientadas al suministro de productos y servicios de TIC que apoyen la ejecución y optimización de procesos empresariales así como brindar soluciones que generen valor agregado en los servicios empresariales y gestión de clientes.
- **Gestión del Recurso Humano:** Comprende la planificación, organización y desarrollo de acciones para promover el desempeño eficiente del persona trabajadora. Incluye contratación, condiciones salariales y de perfil del puesto, formación, derechos laborales, seguridad y salud ocupacional, evaluación del desempeño, entre otros.
- **Gestión Operativa:** Comprende acciones orientas a la ejecución de los procesos internos y administración de los recursos involucrados así como a las mejoras de los procesos con el fin de aumentar su capacidad de alcanzar los objetivos y metas operativas.
- **Gestión de Servicios Empresariales e Innovación:** Incluye la gestión realizada por los procesos de la empresa asociada con la prestación de los servicios, indicadores técnicos asociados así como acciones orientadas a la inclusión de recursos y desarrollo de actividades de innovación que permitan brindar bienes y servicios de valor agregado a los clientes y a los procesos empresariales.
- **Gestión de Riesgos y Control Interno:** Comprende la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de riesgos así como elementos y actividades de control interno, de conformidad normativa técnica vinculante asociada.